

# **Verbeterplan Brabant Water**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**'s-Hertogenbosch, april 2024**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Brabant Water .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Brabant Water .....	4
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	10
Leeswijzer .....	11
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	12
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	12
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	14
2. Klantenservice .....	17
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	17
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	18
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	20
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	21
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	21
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	22
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	24
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	25
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	26
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	26
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	27
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	30
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	30
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	31
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	33
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	35
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	36

## **Samenvatting Verbeterplan Brabant Water**

Uit de prestatievergelijking 2022 is wederom gebleken dat de dienstverlening van Brabant Water op een zeer hoog niveau ligt.

De Brabant Water-score op het vlak van de waterkwaliteitsindex (WKI) is zeer goed (waarden vrijwel nihil), zoals van de meeste drinkwaterbedrijven in Nederland. Op de klantgerichte parameter zien wij de afgelopen jaren een gestage verbetering door uitbreiding van de ontharding op diverse locaties. De verwachting is dat deze parameter stabiel blijft.

De normoverschrijdingen zijn extreem laag (0,02% en 0,04%). Natuurlijk blijft het streven om geen enkele normoverschrijding te hebben.

Brabant Water scoort hoog op klanttevredenheid. Dit hangt samen met de beperkte onderbreking door onderhoud en storingen en de stabiele en goede druk op het distributienet. Wij streven altijd naar een beter resultaat. Echter is de streefscore realistischer gemaakt door deze te verlagen van 8,5 naar 8,3. De nieuwe streefscore is nog steeds ambitieus ten opzichte van de resultaten van afgelopen jaren. In de klanttevredenheid is een groeiende maatschappelijke kritische houding richting instanties merkbaar.

Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening komen steeds prominenter in het nieuws. Dit raakt ook de verplichting om over het boekjaar 2025 te voldoen aan de verplichte rapportagestandaard CSRD. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening zijn sterk afhankelijk van de bron. In het geval van Brabant Water maken wij op dit moment nog uitsluitend gebruik van drinkwaterproductie uit grondwater. Het elektriciteitsgebruik voor productie is dan ook een belangrijke, impactvolle post. Echter door gebruik te maken van natuurlijke grondwaterbronnen is het productieproces minder energieintensief dan bij gebruik van andere bronnen. Daarnaast zijn wij in staat vrijwel 100% van onze reststoffen vanuit het productieproces een nuttige toepassing te geven. In de toekomst verwachten wij een steeds verdere stijging van het energieverbruik. Dit komt doordat drinkwater uit nieuwe bronnen, zoals brak- en zeewater die in ontwikkeling zijn, een aanzienlijk hoger energieverbruik vraagt.

Wat betreft de bedrijfsmatige aspecten behoren wij al jaren bij de drinkwaterbedrijven met het laagste tarief. Hier zijn wij trots op. Echter zien wij, net als bij andere drinkwaterbedrijven, de druk op leveringszekerheid door het verdelingsvraagstuk met betrekking tot drinkwatergebruik (natuur versus landbouw versus drinkwater). Dit leidt ertoe dat we moeten zoeken naar nieuwe innovatieve oplossingen om de leveringszekerheid te kunnen garanderen (vb brak- en zeewater). Ook de veroudering van het net en de drinkwaterproductiebedrijven in onze regio leidt tot toenemende investeringslasten. Dit betekent dat de tarieven de komende jaren moeten stijgen om de leveringszekerheid te kunnen blijven garanderen. Ook zet dit een druk op de solvabiliteit, omdat aanvullende financiering noodzakelijk is.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Brabant Water

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,010	0,008	0,005	0,009	0,005	Als gevolg van arseenverwijdering op WPB Dorst en Oosterhout en door de wijziging in de normwaarde voor boor wordt een lagere streefscore bereikt.
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,010	0,007	0,007	0,008	0,007	
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,037	0,021	0,020	0,024	0,024	
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,040%	0,045%	0%	0,043%	0%	
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0%	0%	0%	0%	0%	
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,010%	0,022%	0%	0,022%	0%	
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,020%	0,025%	0%	0,024%	0%	
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	8,2	8,5	8,1	8,3	Brabant Water streeft naar een continue verbetering van de klanttevredenheid. Een nieuw klantinformatiesysteem is geïmplementeerd waardoor er volop mogelijkheden zijn voor de ontwikkeling van onze dienstverlening. Een belangrijk speerpunt voor de komende jaren is het verbeteren van onze online dienstverlening. Hier gaan we vol op inzetten.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	8,2	8,5	8,0	8,3	Verbeteracties zijn in gang gezet, zo wordt o.a. het uitvraagscript verbeterd.
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,8	8,1	8,5	8,1	8,3	Verbetering wordt beoogd in het vergemakkelijken van het maken van de afspraak voor de klant. De klant kan een tijdslot van 2 uur aangeven waarbinnen de afspraak plaats vindt.
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,3	8,5	7,9	8,3	Door overgang naar nieuw klantinformatiesysteem is het proces tijdelijk kwalitatief minder goed. Hier zijn al in 2023 verbeteracties op gezet. Het online proces wordt dit jaar flink verbeterd zodat de klant eenvoudiger een verhuizing kan doorgeven.
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,5	8,4	8,3	Dit proces wordt meegenomen in de verbetering van de online dienstverlening.
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,5	8,2	8,3	Hier worden verbeteracties op ingezet (o.a. op de lay-out van de factuur).
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	9:50	11:32	10:00	6:13	10:00	De streefscore is gehaald. Er is geen extra verbeteractie nodig.
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	7:58	3:54	3:20	5:37	3:20	Incidenten met grote leveringsonderbrekingen bij TL en WPB willen we niet opnemen in de streefscore. Daarom blijft 3:20 voor 2025 staan als streefscore. De vergroting van secties (aantal AL tussen afsluiters) na vervanging en nieuwbouw van het leidingnet zal betekenen dat de streefscore in de toekomst moeilijker haalbaar zal zijn.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:48	15:26	13:20	11:50	13:20	De streefscore is gehaald.
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:39	0:29	0:29	0:37	0:29	De streefscore is niet gehaald. Er blijft aandacht voor het voorkomen van graafschades aan het leidingnet door hier zowel bij KLIC-meldingen als rechtstreeks bij aannemers aandacht voor te vragen.
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	364	318	315	306	305	Vanwege duurzaamheid en drukcomfort voor de klant, worden in Seppe verbruiksgebieden in specifiekere drukgebieden opgedeeld en de aansturing van HD-secties op WPB's geoptimaliseerd.
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,20	0,20	0,20	0,21	Het energieverbruik zal licht stijgen door aanvullende zuivering als gevolg van de verwijdering van bentazon en door het steeds meer transporteren van reinwater om aan de onttrekkingsvergunningen te voldoen.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,20	0,20	0,20	0,21	Het energieverbruik zal licht stijgen door aanvullende zuivering als gevolg van de verwijdering van bentazon en door het steeds meer transporteren van reinwater om aan de onttrekkingsvergunningen te voldoen.
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,3%	99,5%	
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	99,1%	99,5%	98,9%	99%	

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	5,4	n.v.t.	5,3	5,3	Dit wordt niet in rekening gebracht en wordt met name beïnvloed door netverliezen.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,44	Een Infrastructure Leakage Index < 1 wordt internationaal als optimaal gezien.
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,17	1,13	1,18	1,18	1,53	Het gemiddeld drinkwatertarief stijgt door groeiende investeringen vanuit leveringszekerheid en ouderdom van assets.
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	145	134	146	139	214	De totale kosten per aansluiting stijgen met name door toenemende activiteiten om de leveringszekerheid te borgen en door stijging van de vermogenskosten (via WACC).
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	0,98	0,93	0,99	0,99	1,61	
	4.2c Belastingen	0,02	0,02	0,02	0,02	0,04	Deze ontwikkeling is onzeker en afhankelijk van de besluitvorming binnen de provincie.
	4.2d Afschrijvingen	0,15	0,18	0,21	0,21	0,27	De afschrijvingskosten stijgen door de stijgende lijn in de investeringen.
	4.2e Operationele kosten	0,62	0,65	0,75	0,72	1,08	De operationele kosten stijgen door toenemende activiteiten om de leveringszekerheid te borgen en door toenemende dotaties aan voorziening amovering leidingwerk en droogteschade.
	4.2f Vermogenskosten	0,19	0,08	0,05	0,04	0,22	De vermogenskosten stijgen door de stijging van de WACC en de asset-omvang.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	142	131	143	136	208	Een tariefstijging is onontkoombaar door de toename van het investeringsniveau als gevolg van de vernieuwing van de infrastructuur, zowel bij het distributienet als bij de winning en zuivering.
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1,380	2,804	3,300	2,451	3,000	Het onderzoek zal worden geïntensiveerd. Naast het reguliere bedrijfstakonderzoek wordt ingezet op digital twin, autonome inspectierobots en datagestuurde werken.
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,5%	1,8%	n.v.t.	1,1%	
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mld)	865	1.075	1.180	1.134	1.400	Het balanstotaal stijgt vanwege groeiende investeringen vanuit leveringszekerheid en benodigde vernieuwing van het leidingnet en productielocaties.
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	501	632	660	621	740	De groeiende asset-omvang wordt gedragen door een stijgend eigen vermogen en een toename in het vreemd vermogen binnen de vereisten van de solvabiliteit.
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	58,0%	58,8%	55,9%	54,8%	50,4%	Een dalende lijn in solvabiliteit vanwege grote druk op investeringen vanuit leveringszekerheid en benodigde vernieuwing van het leidingnet en productielocaties.



Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	Dit is in lijn met het dividendbeleid en de grote investeringsvraagstukken.
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0	
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0	
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)		45,5	n.v.t.	30,3	47,0	De investeringen voor EEL, reconstructies (DL en TL), vernieuwing (DL en TL) en vergroting TL geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	13,6	n.v.t.	19,2	8,9	De investeringen voor Nieuwbouw DL en TL (niet vergroting) geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	10,4	n.v.t.	8,1	50,1	De investeringen geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	8,3	n.v.t.	22,4	27,4	De investeringen geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
NL-Sta-028 / 1000	4.8f Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	8,1	n.v.t.	13,7	15,0	Toenemende digitalisering leidt tot stijgende ICT kosten.
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)		235	170	182	243	Naast de 217 km vernieuwing is gepland: 4 km TL reconstructie, 18 km DL reconstructies en 4 km verzwaring DL voor aansluiten AL.
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)		1,3%	0,9%	1,0%	1,3%	Op basis van 18.438 km leidingnet (DL en TL).
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	185,2	n.v.t.	166	217	Naast de 192 km DL vernieuwing is gepland: 8 km TL vernieuwing, 11 km TL vergroting en 6 km EEL vervanging.
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	1,0%	n.v.t.	1,0%	1,2%	Op basis van 18.438 km leidingnet (DL en TL).

## Inleiding

Het Verbeterplan van Brabant Water is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Brabant Water geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van Brabant Water in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - prestatie van Brabant Water in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van Brabant Water in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van Brabant Water in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van Brabant Water in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van Brabant Water in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2012, 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2012 en Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

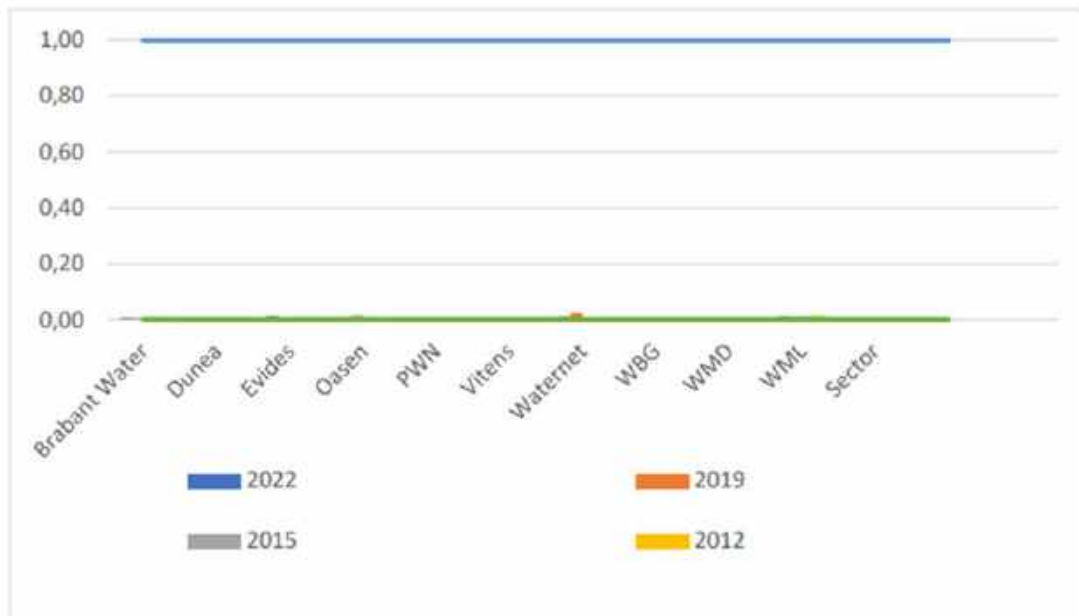
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

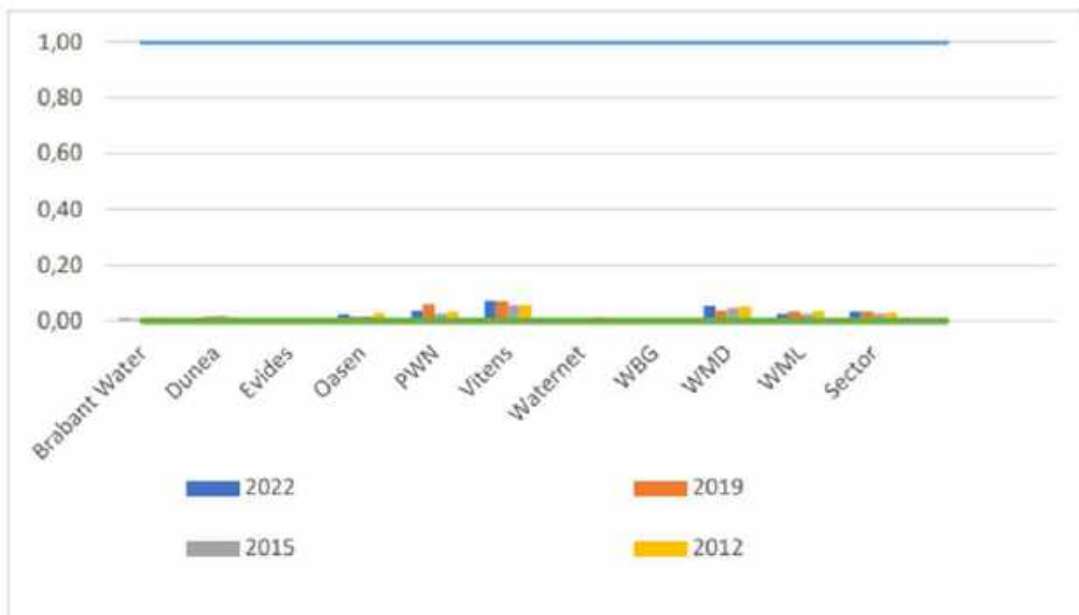
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



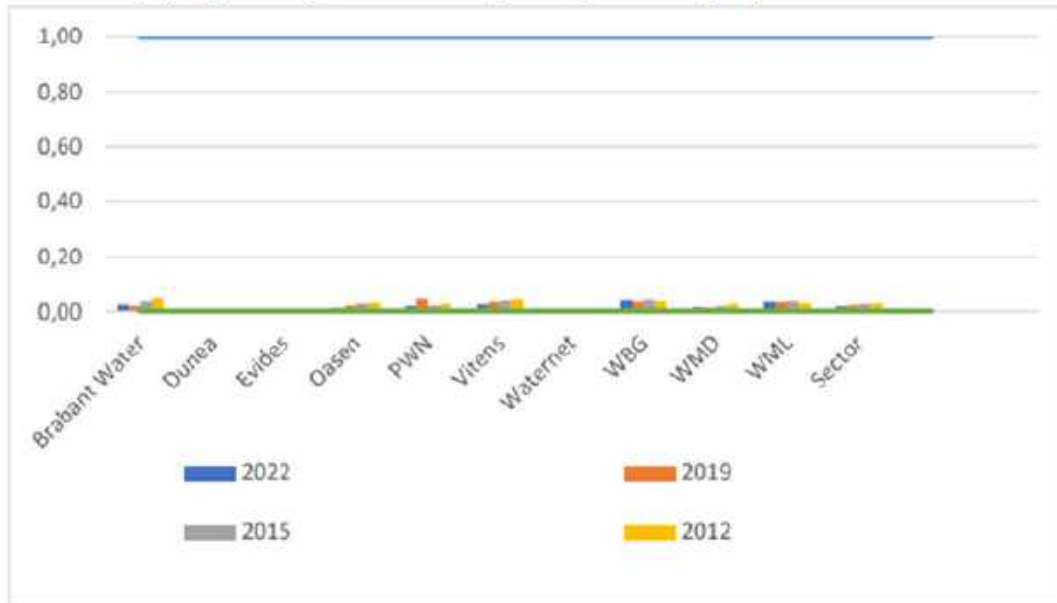
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



**Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,010	0,008	0,005	0,009	0,005	Als gevolg van arseenverwijdering op WPB Dorst en Oosterhout en door de wijziging in de normwaarde voor boor wordt een lagere streefscore bereikt.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,010	0,007	0,007	0,008	0,007	
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,037	0,021	0,020	0,024	0,024	

**1.2. Normoverschrijdingen**

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



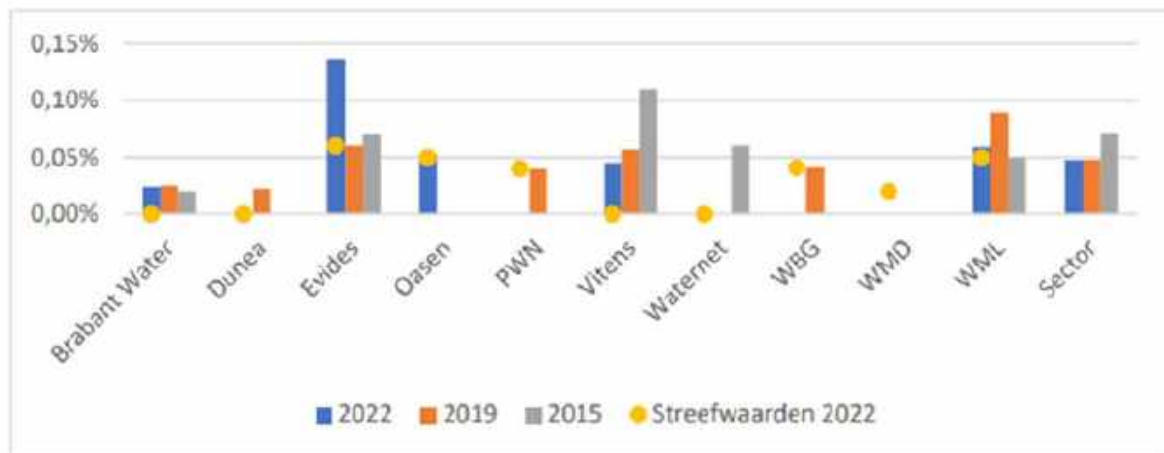
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



**Toelichting prestatie Normoverschrijdingen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,040%	0,045%	0%	0,043%	0%	
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0%	0%	0%	0%	0%	
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,010%	0,022%	0%	0,022%	0%	
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,020%	0,025%	0%	0,024%	0%	



## 2. Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	8,2	8,5	8,1	8,3	Brabant Water streeft naar een continue verbetering van de klanttevredenheid. Een nieuw klantinformatiesysteem is geïmplementeerd waardoor er volop mogelijkheden zijn voor de ontwikkeling van onze dienstverlening. Een belangrijk speerpunt voor de komende jaren is het verbeteren van onze online dienstverlening. Hier gaan we vol op inzetten.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	8,2	8,5	8,0	8,3	Verbeteracties zijn in gang gezet, zo wordt o.a. het uitvraagscript verbeterd.

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,8	8,1	8,5	8,1	8,3	Verbetering wordt beoogd in het vergemakkelijken van het maken van de afspraak voor de klant. De klant kan een tijdslot van 2 uur aangeven waarbinnen de afspraak plaats vindt.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,3	8,5	7,9	8,3	Door overgang naar nieuw klantinformatiesysteem is het proces tijdelijk kwalitatief minder goed. Hier zijn al in 2023 verbeteracties op gezet. Het online proces wordt dit jaar flink verbeterd zodat de klant eenvoudiger een verhuizing kan doorgeven.
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,5	8,4	8,3	Dit proces wordt meegenomen in de verbetering van de online dienstverlening.
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,5	8,2	8,3	Hier worden verbeteracties op ingezet (o.a. op de lay-out van de factuur).

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt doorderden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater-bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbekend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

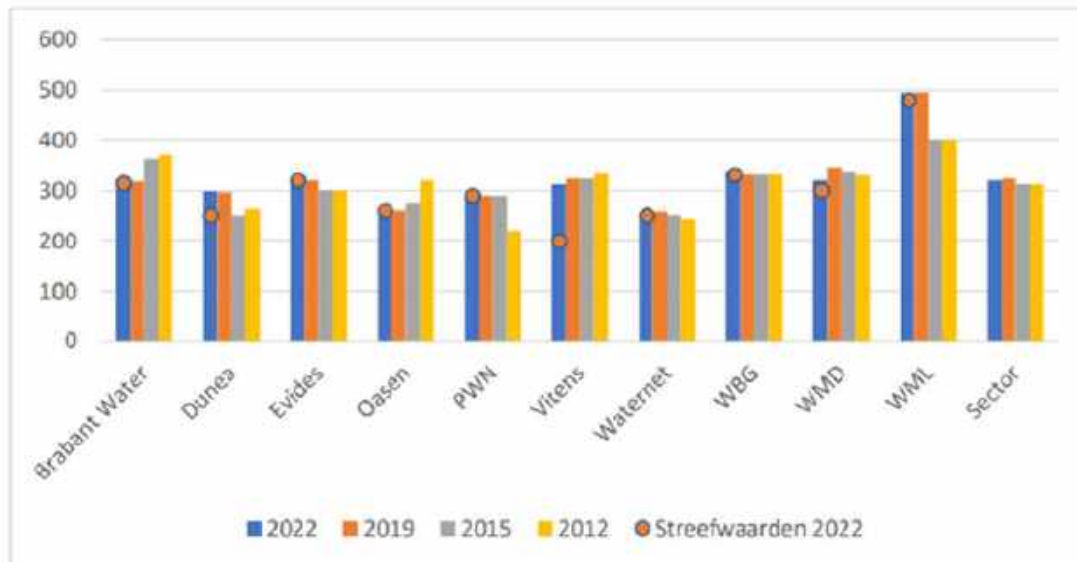
### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	9:50	11:32	10:00	6:13	10:00	De streefscore is gehaald. Er is geen extra verbeteractie nodig.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	7:58	3:54	3:20	5:37	3:20	Incidenten met grote leveringsonderbrekingen bij TL en WPB willen we niet opnemen in de streefscore. Daarom blijft 3:20 voor 2025 staan als streefscore. De vergroting van secties (aantal AL tussen afsluiters) na vervanging en nieuwbouw van het leidingnet zal betekenen dat de streefscore in de toekomst moeilijker haalbaar zal zijn.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:48	15:26	13:20	11:50	13:20	De streefscore is gehaald.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:39	0:29	0:29	0:37	0:29	De streefscore is niet gehaald. Er blijft aandacht voor het voorkomen van graafschades aan het leidingnet door hier zowel bij KLIC-meldingen als rechtstreeks bij aannemers aandacht voor te vragen.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	364	318	315	306	305	Vanwege duurzaamheid en drukcomfort voor de klant, worden in Seppe verbruiksgebieden in specifiekere drukgebieden opgedeeld en de aansturing van HD-secties op WPB's geoptimaliseerd.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

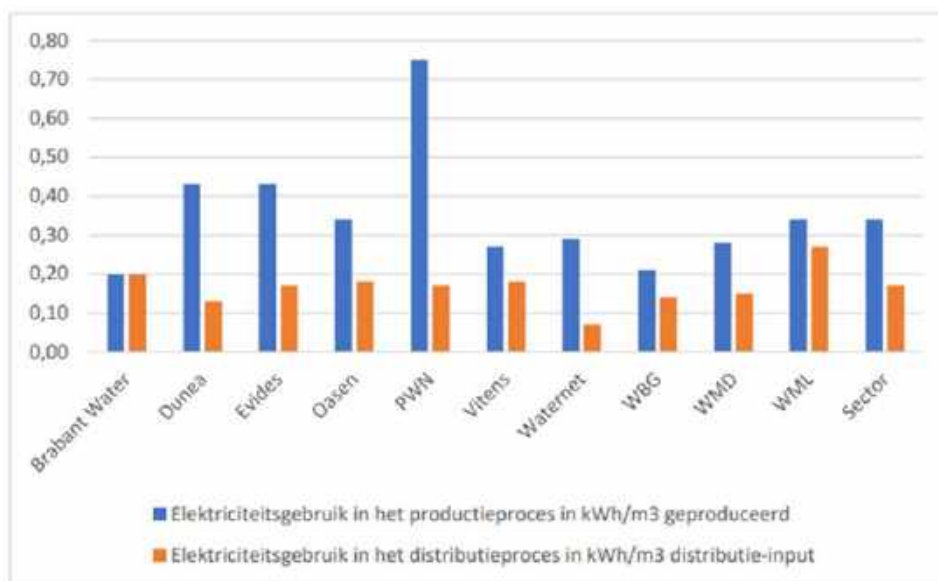
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

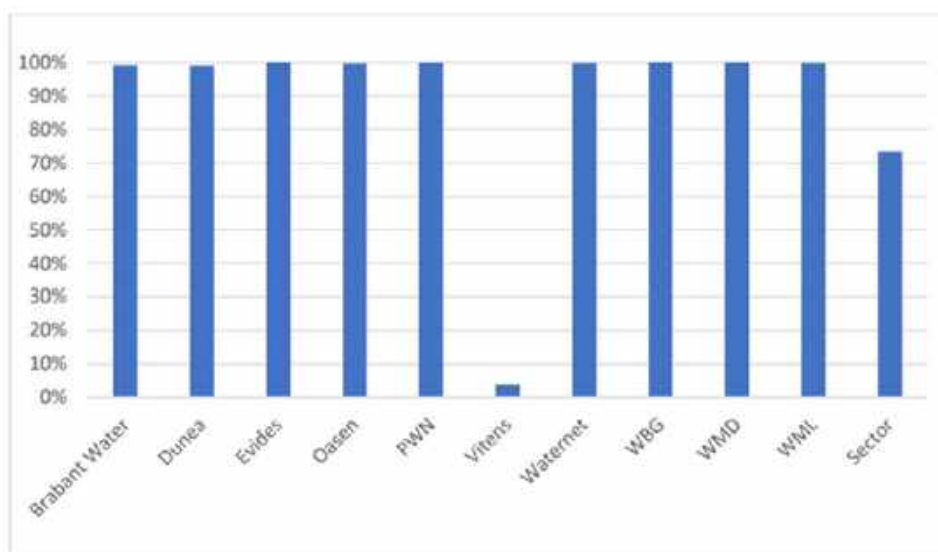
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



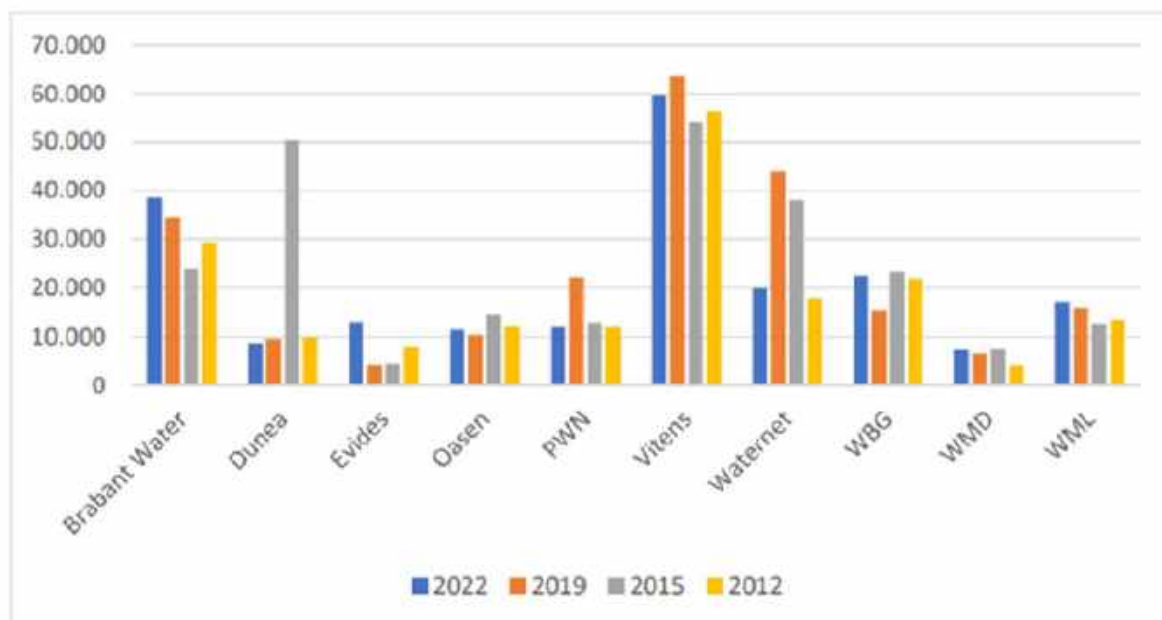
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,20	0,20	0,20	0,21	Het energieverbruik zal licht stijgen door aanvullende zuivering als gevolg van de verwijdering van bentazon en door het steeds meer transporteren van reinwater om aan de onttrekkingsvergunningen te voldoen.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,20	0,20	0,20	0,21	Het energieverbruik zal licht stijgen door aanvullende zuivering als gevolg van de verwijdering van bentazon en door het steeds meer transporteren van reinwater om aan de onttrekkingsvergunningen te voldoen.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,3%	99,5%	

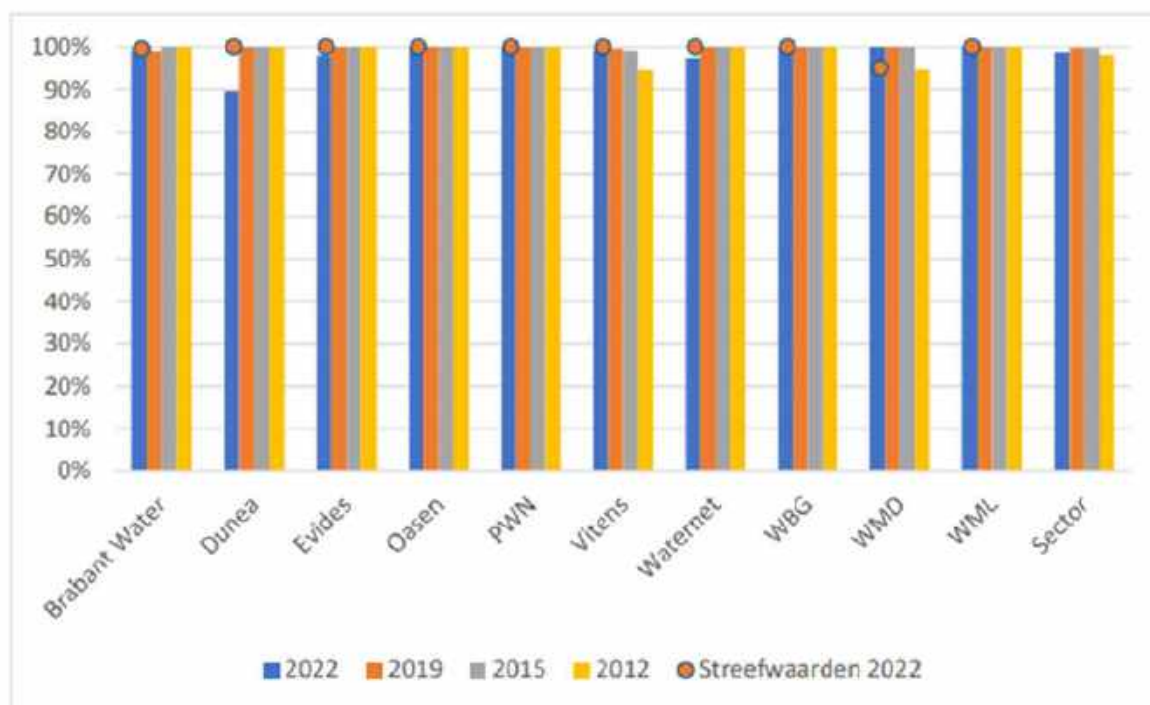
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



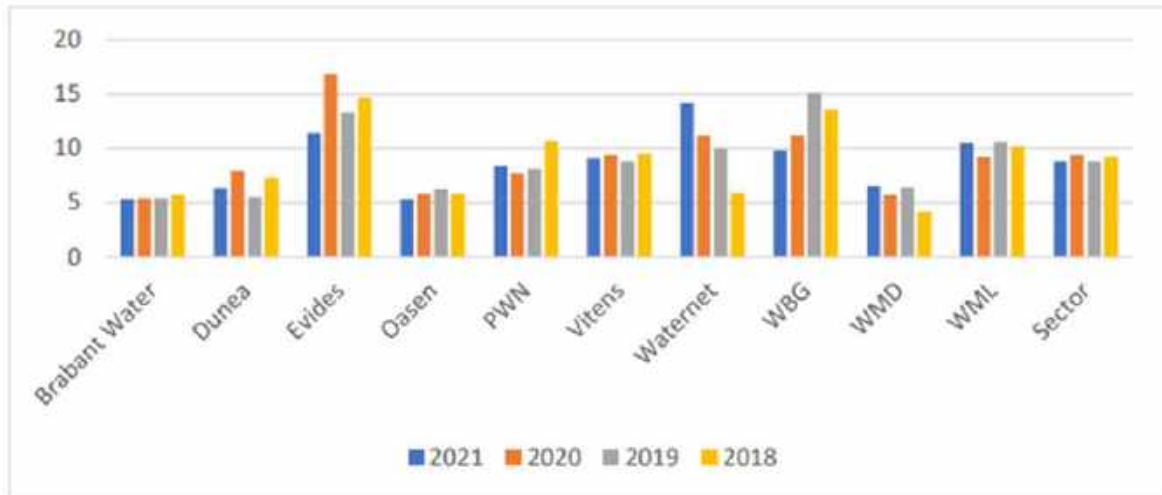
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	99,1%	99,5%	98,9%	99%	

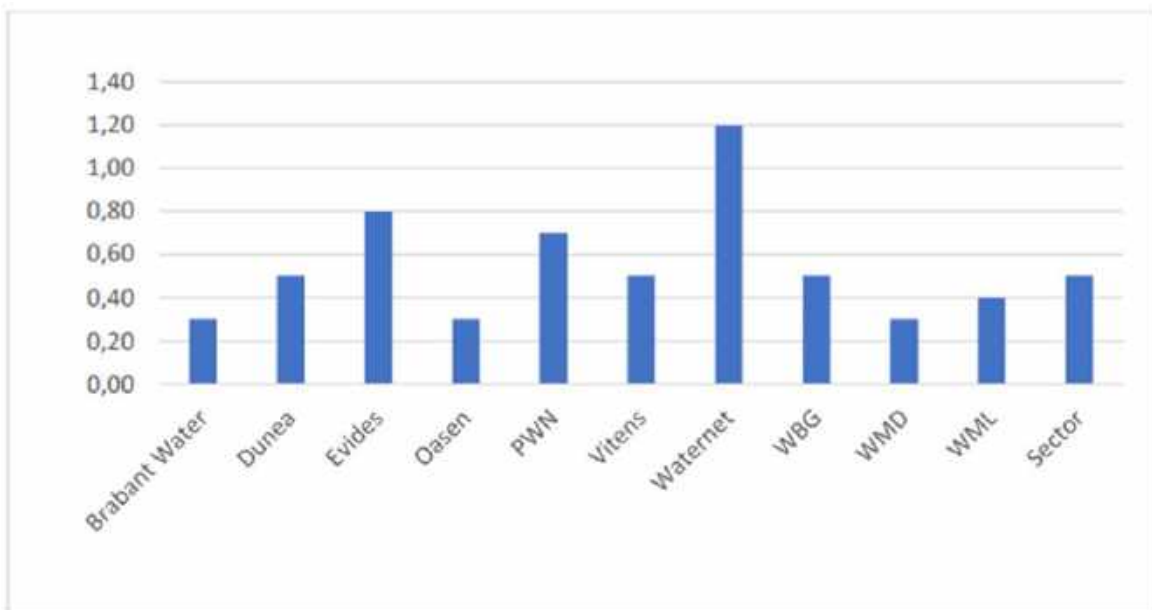
### 3.3. Lek- en spuisverliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*





### **Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2021	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	5,4	n.v.t.	5,3	5,3	Dit wordt niet in rekening gebracht en wordt met name beïnvloed door netverliezen.
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,44	Een Infrastructure Leakage Index < 1 wordt internationaal als optimaal gezien.

### **3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### **Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid**

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
<p>Brabant Water beweegt zich langs de lijn van MVOI, maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen. Daarbij passen wij bij de verschillende inkoopvraagstukken minimaal het basisniveau toe.</p> <p>Waar mogelijk vervangen we hulpstoffen of materieel door minder vervuilende alternatieven (bijvoorbeeld natronloog door CO2 of dieselauto's door elektrische).</p> <p>In 2022 heeft Brabant Water in het beleid geborgd dat alle nieuwe lease auto's elektrisch rijden. Ook zijn bedrijfswagens waar mogelijk hybride danwel elektrisch geworden.</p> <p>Brabant Water heeft 99,5% van de reststoffen nuttig toegepast.</p>	<p>Voor 2025 streeft Brabant Water ernaar het ambitieniveau significant te realiseren op de MVI criteriatool van het expertise centrum aanbesteden (Piano).</p> <p>Wij moedigen duurzame producten, diensten en werken aan om een significante duurzaamheidswinst te maken via aangescherpte gunningscriteria en dito minimumeisen en contractbepalingen.</p> <p>In lijn met de duurzaamheidsambitie van Brabant Water, ligt bij duurzame inkoop de focus op duurzaamheidsontwikkeling van ons primaire proces en onze huidige drinkwaterbronnen en op focus op verduurzaming via het thema waterbesparing.</p>

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

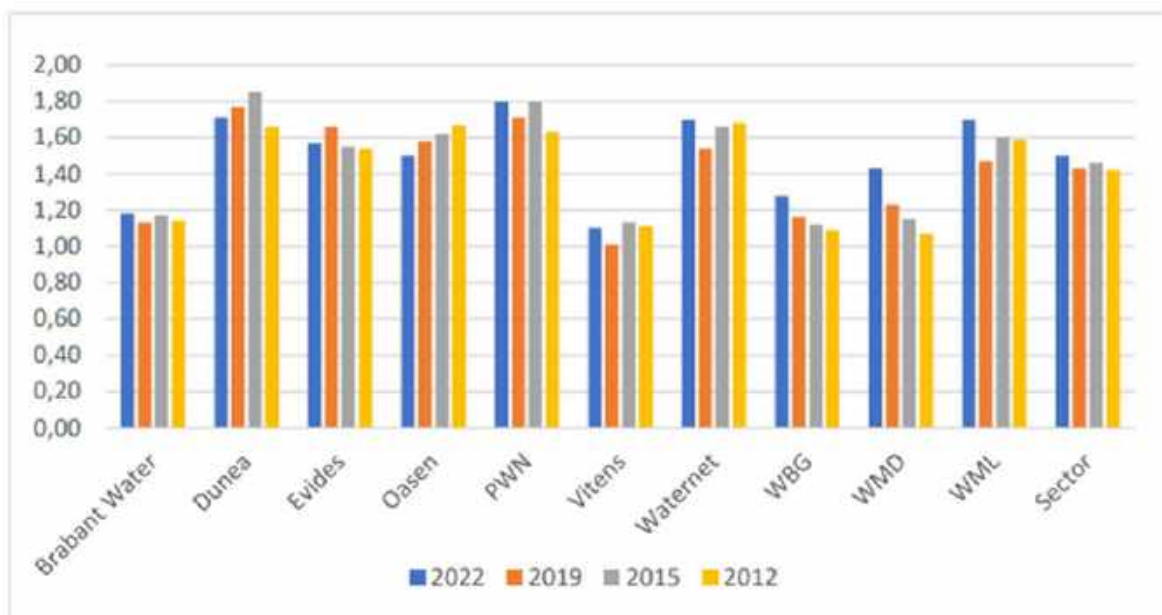
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



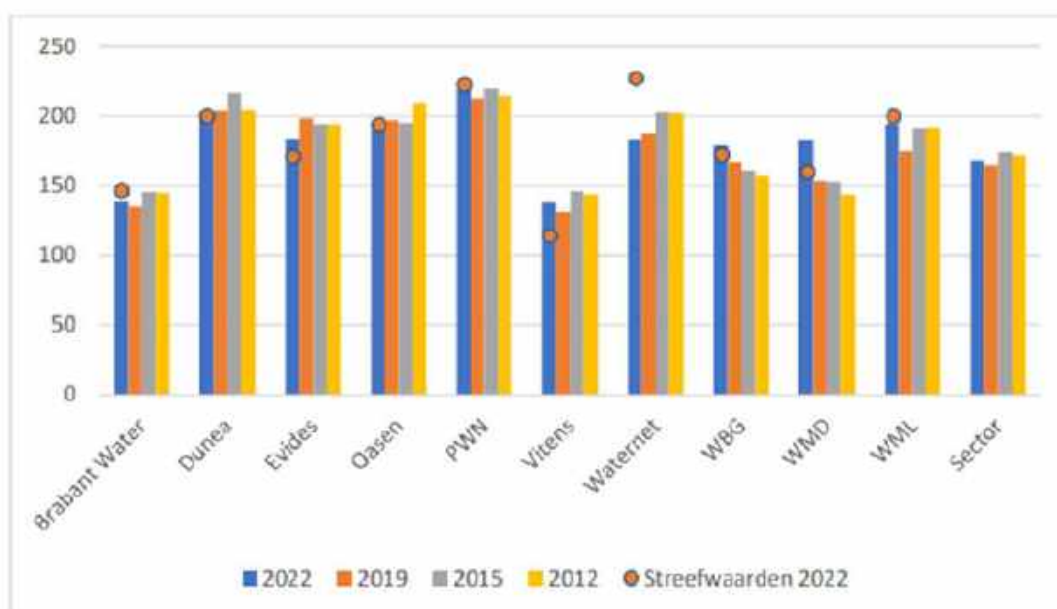
### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,17	1,13	1,18	1,18	1,53	Het gemiddeld drinkwatertarief stijgt door groeiende investeringen vanuit leveringszekerheid en ouderdom van assets.

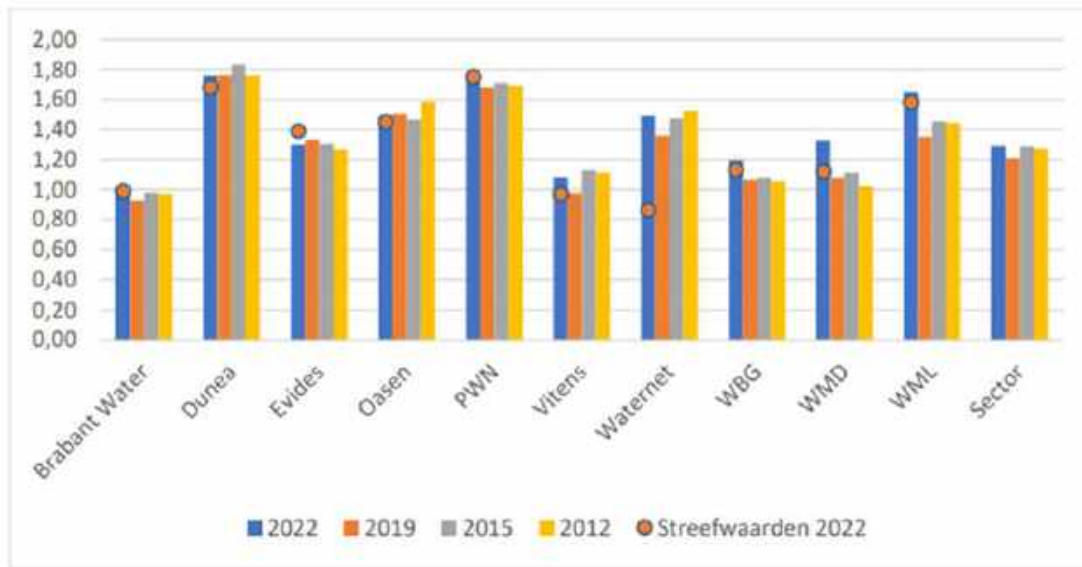
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

**Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	145	134	146	139	214	De totale kosten per aansluiting stijgen met name door toenemende activiteiten om de leveringszekerheid te borgen en door stijging van de vermogenskosten (via WACC).
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	0,98	0,93	0,99	0,99	1,61	
4.2c Belastingen	0,02	0,02	0,02	0,02	0,04	Deze ontwikkeling is onzeker en afhankelijk van de besluitvorming binnen de provincie.
4.2d Afschrijvingen	0,15	0,18	0,21	0,21	0,27	De afschrijvingskosten stijgen door de stijgende lijn in de investeringen.
4.2e Operationele kosten	0,62	0,65	0,75	0,72	1,08	De operationele kosten stijgen door toenemende activiteiten om de leveringszekerheid te borgen en door toenemende dotaties aan voorziening amovering leidingwerk en droogteschade.
4.2f Vermogenskosten	0,19	0,08	0,05	0,04	0,22	De vermogenskosten stijgen door de stijging van de WACC en de asset-omvang.

### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

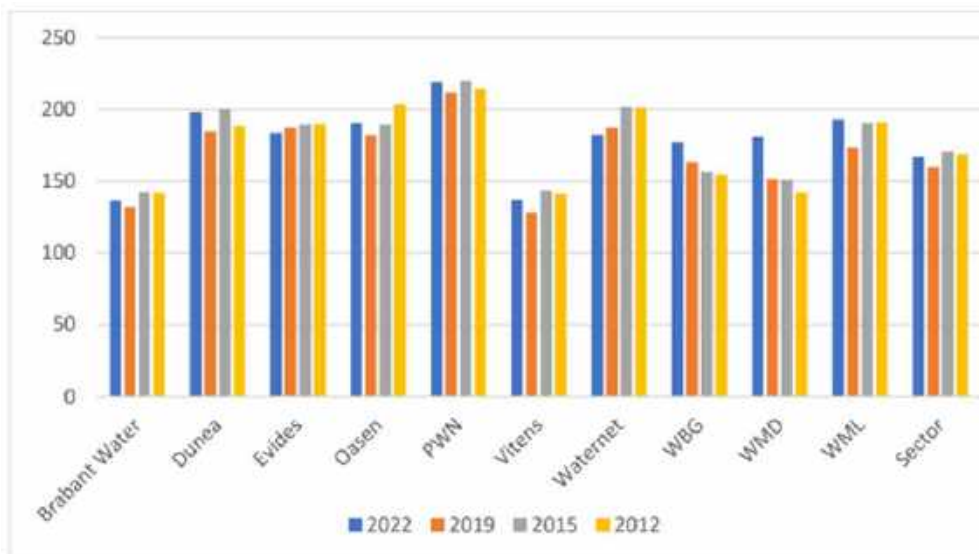
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

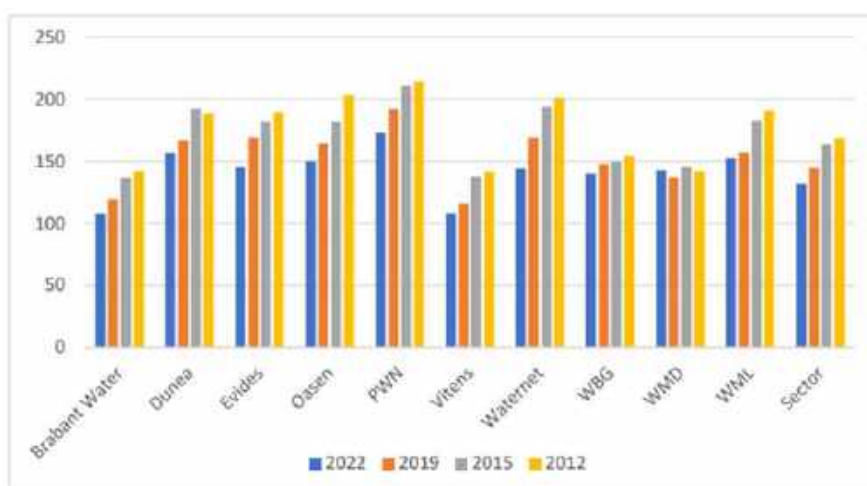
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

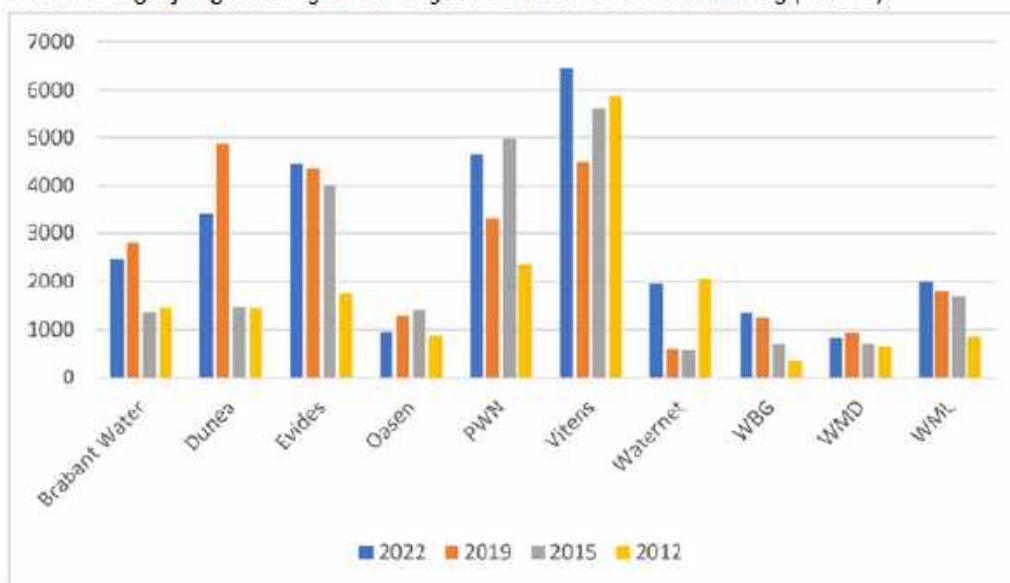
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	142	131	143	136	208	Een tariefstijging is onontkoombaar door de toename van het investeringsniveau als gevolg van de vernieuwing van de infrastructuur, zowel bij het distributienet als bij de winning en zuivering.

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

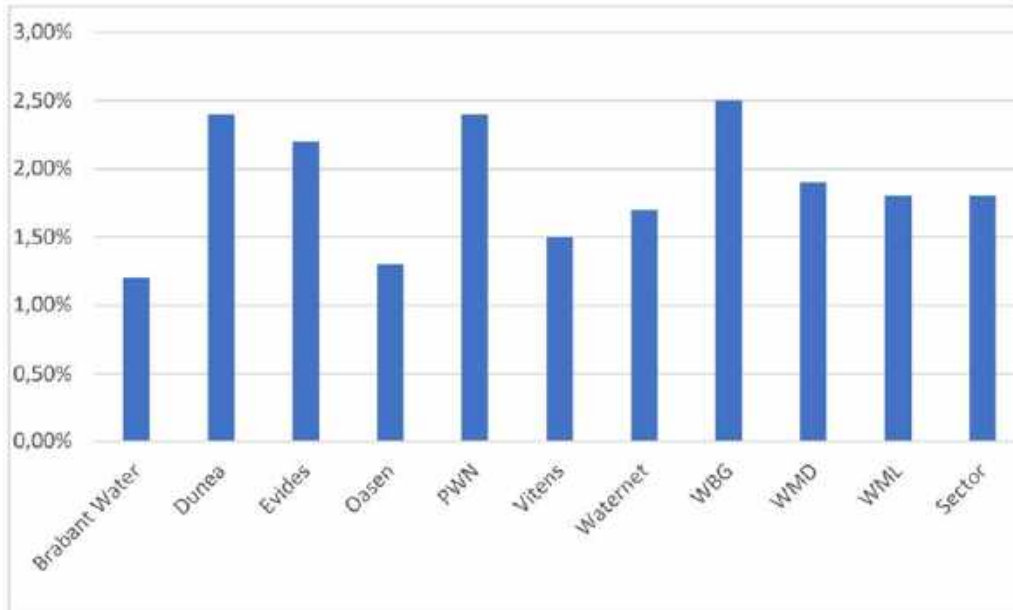
### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25* Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26* Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022





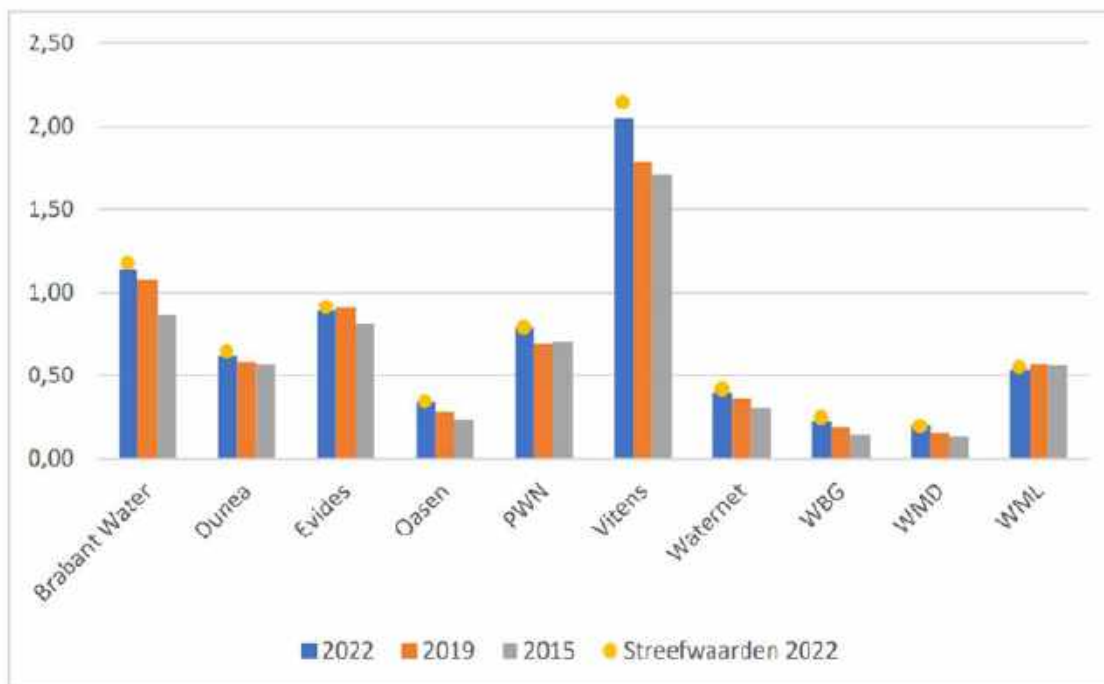
### Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1,380	2,804	3,300	2,451	3,000	Het onderzoek zal worden geïntensiveerd. Naast het reguliere bedrijfstonderzoek wordt ingezet op digital twin, autonome inspectierobots en datagestuurde werken.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,5%	1,8%	n.v.t.	1,1%	

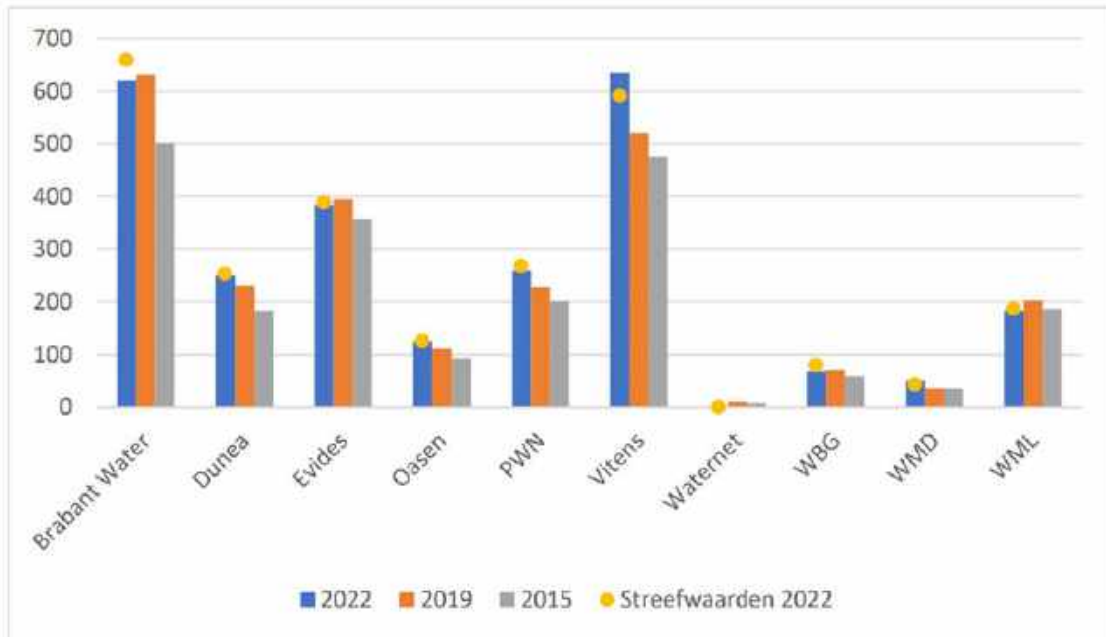
### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



### Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mln)	865	1.075	1.180	1.134	1.400	Het balanstotaal stijgt vanwege groeiende investeringen vanuit leveringszekerheid en benodigde vernieuwing van het leidingnet en productielocaties.
4.6b Eigen vermogen (€mln)	501	632	660	621	740	De groeiende asset-omvang wordt gedragen door een stijgend eigen vermogen en een toename in het vreemd vermogen binnen de vereisten van de solvabiliteit.
4.6c Solvabiliteit (%)	58,0%	58,8%	55,9%	54,8%	50,4%	Een dalende lijn in solvabiliteit vanwege grote druk op investeringen vanuit leveringszekerheid en benodigde vernieuwing van het leidingnet en productielocaties.

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

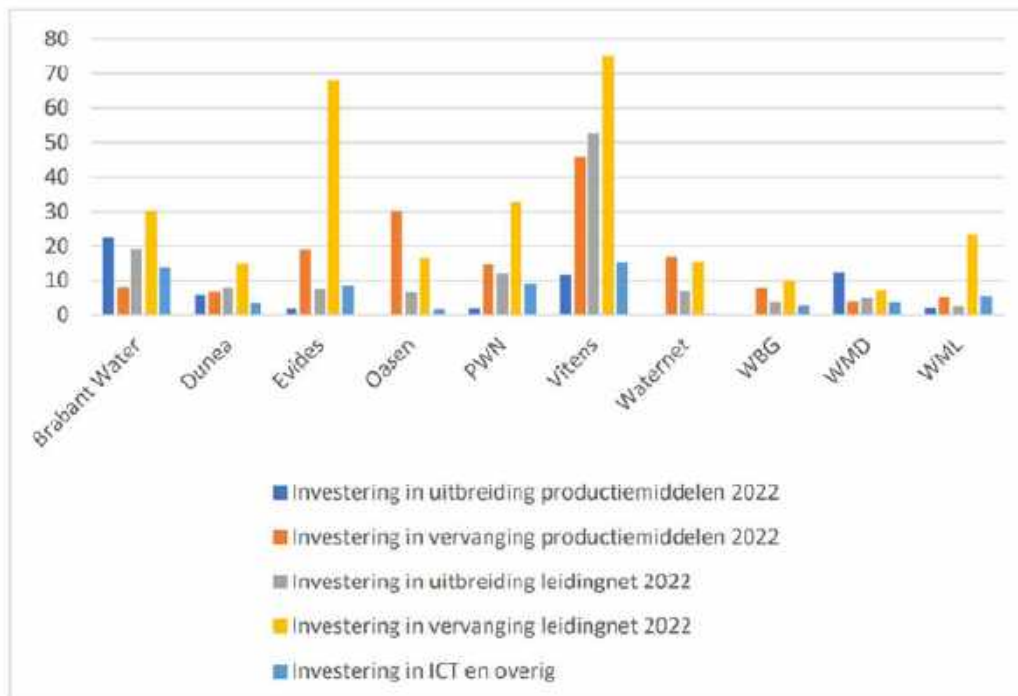
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	Dit is in lijn met het dividendbeleid en de grote investeringsvraagstukken.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0	
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0	

### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

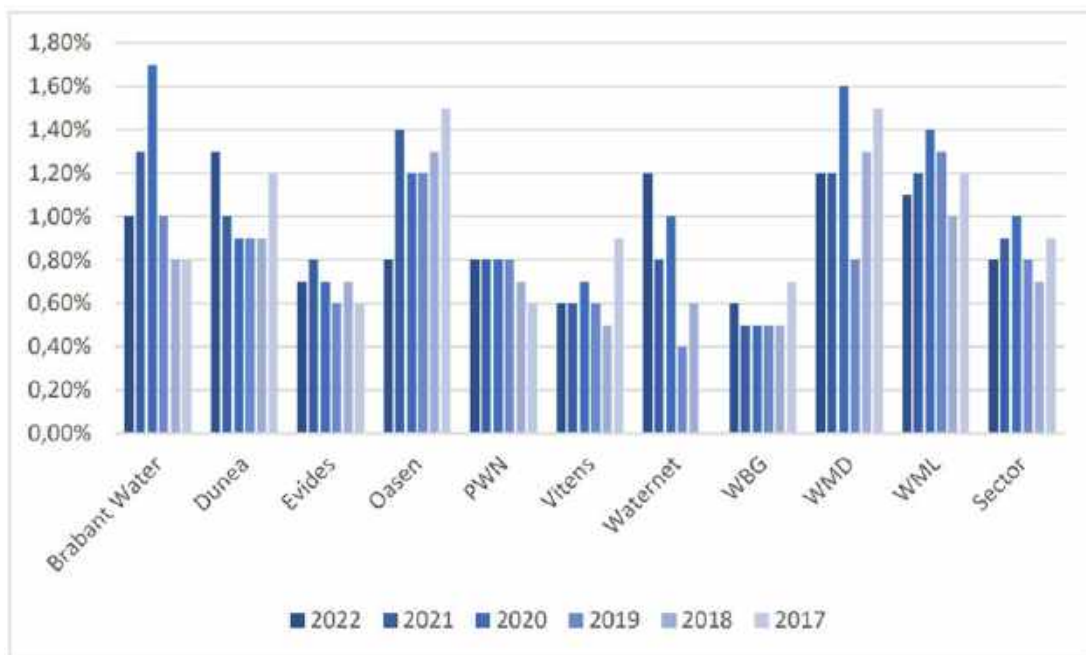
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

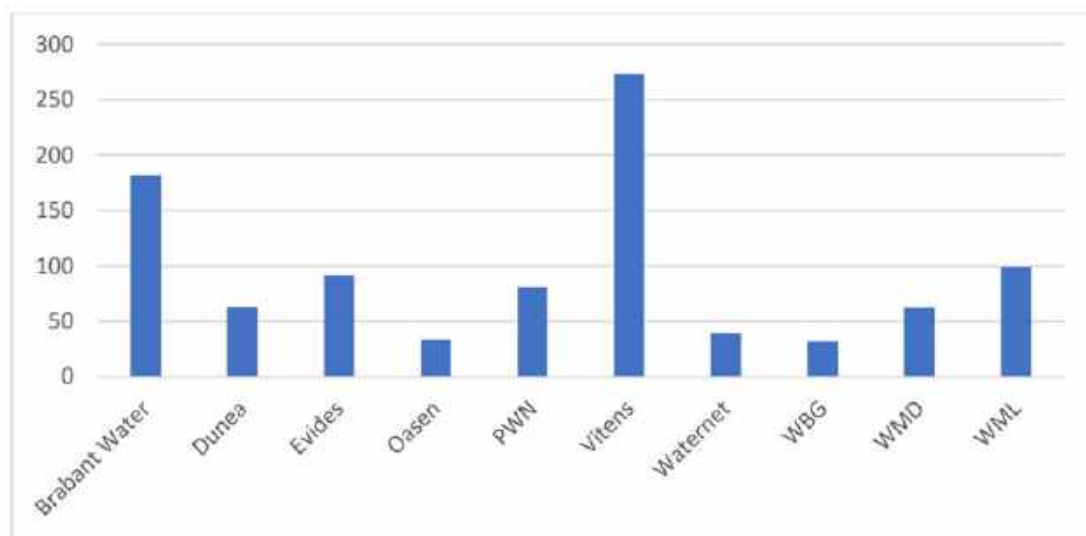
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)*



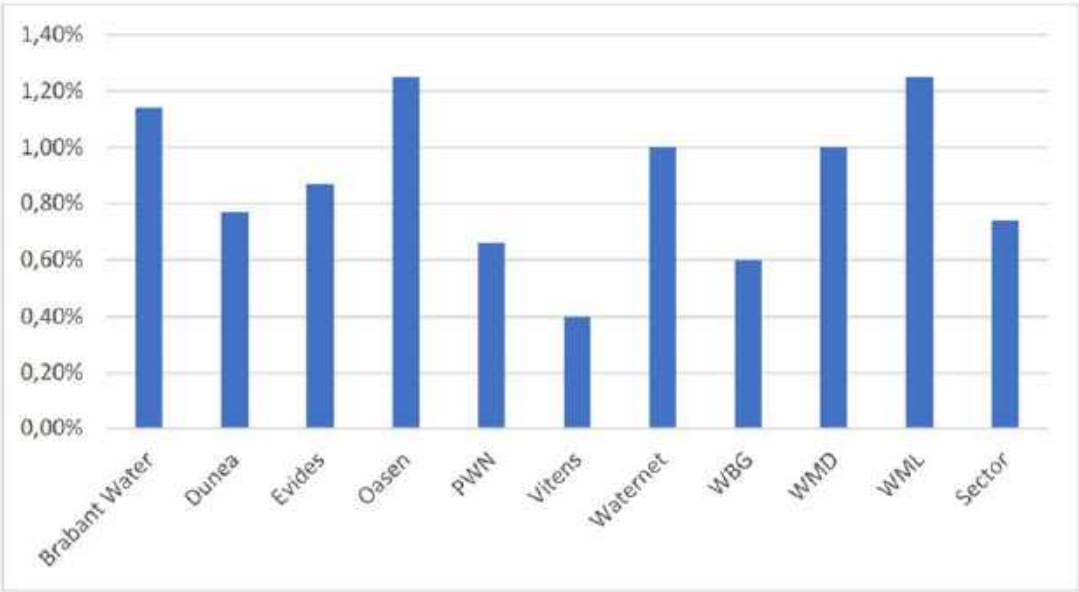
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31 Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)		45,5	n.v.t.	30,3	47,0	De investeringen voor EEL, reconstructies (DL en TL), vernieuwing (DL en TL) en vergroting TL geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	13,6	n.v.t.	19,2	8,9	De investeringen voor Nieuwbouw DL en TL (niet vergroting) geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	10,4	n.v.t.	8,1	50,1	De investeringen geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	8,3	n.v.t.	22,4	27,4	De investeringen geven voor 2025 invulling aan de streefscore. Het betreft hier het prijsniveau 2024.
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	8,1	n.v.t.	13,7	15,0	Toenemende digitalisering leidt tot stijgende ICT kosten.
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)		235	170	182	243	Naast de 217 km vernieuwing is gepland: 4 km TL reconstructie, 18 km DL reconstructies en 4 km verzwaring DL voor aansluiten AL.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)		1,3%	0,9%	1,0%	1,3%	Op basis van 18.438 km leidingnet (DL en TL).
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	185,2	n.v.t.	166	217	Naast de 192 km DL vernieuwing is gepland: 8 km TL vernieuwing, 11 km TL vergroting en 6 km EEL vervanging.
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	1,0%	n.v.t.	1,0%	1,2%	Op basis van 18.438 km leidingnet (DL en TL).

# **Verbeterplan Dunea**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Zoetermeer, mei 2024**



## Inhoud

Inleiding Dunea.....	3
Algemene toelichting thema's Dunea .....	6
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Dunea .....	11
Inleiding Verbeterplan.....	18
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	18
Leeswijzer .....	19
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	20
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	20
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	22
2. Klantenservice .....	26
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	26
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	27
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	29
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	30
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	30
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	32
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	33
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	35
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling .....	36
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	36
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	37
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	39
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	39
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	41
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	42
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	45
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	45

## **Inleiding Dunea**

Dunea laat in dit verbeterplan haar ambitie zien op de verschillende thema's en licht deze toe. Voordat in wordt gegaan op de verschillende thema's is het van belang dat de belangrijkste trends en ontwikkelingen, de missie & visie, de strategie van Dunea en de transitie van koers naar waardeketens worden beschreven, aangezien dit van invloed is op de ambitie van de verschillende thema's.

## **Trends en ontwikkelingen**

De belangrijkste trends en ontwikkelingen die Dunea raken zijn: de blijvende onrust in de wereld, de urgentie van de watertransitie, bevolkingsgroei en schaarse ruimte in de Randstad, digitalisering, aandacht voor afnemende koopkracht en krapte op de arbeidsmarkt. Zie verder het Jaarverslag 2023 van Dunea welke gepubliceerd wordt na de AvA van 20 juni 2024.

## **Missie en visie Dunea**

### Missie

Onze klanten kunnen erop rekenen dat we iedere dag lekker en betrouwbaar drinkwater leveren en met passie en toewijding voor onze natuur zorgen.

### Visie

We werken er samen voortvarend en doortastend aan om drinkwater en natuur vanzelfsprekend te houden voor toekomstige generaties.

## **Strategie Drinkwater voor de toekomst**

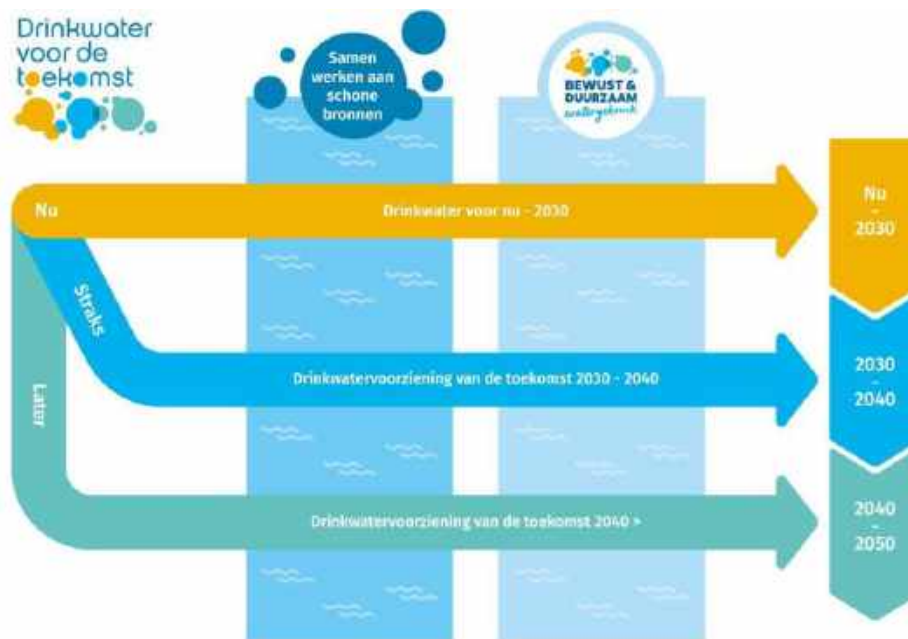
Onze strategie is erop gericht om een duurzaam en robuust drinkwatersysteem te creëren met meerdere bronnen, dat ook op de lange termijn goed en veilig drinkwater en leveringszekerheid biedt voor onze klanten. De vraag naar drinkwater in ons leveringsgebied neemt sneller toe dan eerder voorspeld. Door de toename van het aantal inwoners (van 1,3miljoen naar richting 1,6miljoen in 2040), woningen (+145.755) en economische activiteit, moeten we opschalen om op tijd en op de juiste plekken in het productie- en distributiesysteem voldoende drinkwater te kunnen leveren.

De strategie met betrekking tot Drinkwater voor de toekomst bouwt voort op het Toekomstbestendige systeem vanuit het vorige Verbeterplan. Deze strategie is in 2019 ingezet. Het in 2022 gelanceerde programma Drinkwater voor de Toekomst is in 2023 niet gewijzigd. Met dit strategische programma werken we toe naar een hybride systeem, na 2040. Dat is een systeem waarin we ons huidige natuurlijke rivier-duinsysteem (A)

combineren met innovatieve systemen van directe zuivering uit nieuwe bronnen dichtbij (B). Met de duinen realiseren we ondermeer voorraadvorming, temperatuurafvlakking en stabiele zuivering; nieuwe zuiveringstechnieken helpen ons tegelijkertijd om een passend antwoord te vinden op bijvoorbeeld nieuwe opkomende stoffen.

### Drinkwater van de Toekomst

- A. Drinkwater voor nu-2030
- B. Drinkwatervoorziening van de Toekomst 2030-2040
- C. Eindbeeld van het hybride systeem vanaf 2040
- D. Samen werken aan schone bronnen
- E. Stimuleren Bewust en Duurzaam watergebruik



### A. Drinkwater voor nu-2030

De doelstelling van dit programma is om het huidige rivier-duinsysteem zodanig op orde en robuust te krijgen dat we daarmee kunnen voldoen aan de groeiprognose tot 2030: 7 miljoen m3 water extra ten opzichte van 2020. Nieuwe bronnen zullen naar verwachting

pas vanaf 2030 extra capaciteit kunnen bieden. Dat betekent dat de kortetermijnopgave volledig met ons huidige systeem moet worden opgelost. Daarnaast richten we ons in dit programma op de waterkwaliteit, die onder druk staat door bijvoorbeeld PFAS.

#### B. Drinkwatervoorziening van de Toekomst 2030-2040

In 2030 kan het huidige rivier-duinsysteem de verder toenemende vraag niet meer aan. Dat betekent dat de extra vraag naar water vanaf 2030 uit nieuwe bronnen moet komen. In dit programma wordt gezocht naar nieuwe bronnen in combinatie met nieuwe zuiveringstechnieken. Daarnaast heeft dit programma een opgave voor kwaliteit en continuïteit.

#### C. Eindbeeld van het hybride systeem vanaf 2040

In dit programma onderzoeken we in welke verhouding we het rivierduinsysteem en het systeem van nieuwe bronnen het beste kunnen combineren op de langere termijn. We onderzoeken daarin wat het beste zou zijn voor waterkwaliteit, leveringszekerheid, natuur, grondwater en bedrijfsvoering.

#### D. Samen werken aan schone bronnen

Dunea werkt samen met partners om bronvervuiling te voorkomen. Wat niet in de bron komt, hoeven wij er ook niet uit te halen. Belangrijke partners zijn collega drinkwaterbedrijven, Vewin, Schone Maaswaterketen en RIWA-Maas.

#### E. Stimuleren Bewust en Duurzaam watergebruik

In dit programma stimuleert Dunea bewust en duurzaam watergebruik, zowel bij particuliere en zakelijke klanten als binnen de eigen organisatie. Hiermee beogen we de sterk toenemende druk op de watervoorziening en het watersysteem te verlichten en bij te dragen aan diverse duurzaamheidsopgaven.

#### **Transitie van koers naar waardeketens**

Op dit moment vindt binnen Dunea de transitie plaats van sturen op de koers, naar sturen op waardeketens. De koers, zoals ook beschreven in het vorige Verbeterplan, met de 5 koersdoelen klimaatneutraal, samen voor elke klant, waardevolle duinen, slim asset management en aantrekkelijk werk gaat hierdoor op in diverse waardeketens. De waardeketens waar op gestuurd gaat worden, zijn: Drinkwater, Natuur, Klant & Mens, Omgeving en Natuurlijke hulpbronnen. Vanuit de waardeketens worden ambities

gedefinieerd voor de korte, middellange en lange termijn. De ambities voor de korte termijn die al bekend zijn, zijn betrokken in de streefscores 2025 in dit Verbeterplan.

## **Algemene toelichting thema's Dunea**

### Kwaliteit van het geleverde water

#### *Kwaliteitsbewaking*

Op het gebied van de kwaliteit van het geleverde drinkwater scoort Dunea, ondanks dat er sporadisch bepaalde afwijkingen zich voor hebben gedaan, ruim binnen de wettelijke norm. Desondanks worden verschillende processen verder geoptimaliseerd om incidenten en/of afwijkingen, die invloed hebben op de waterkwaliteit, tot het minimum te beperken en aan de streefscores te voldoen.

#### *Normoverschrijdingen*

In 2022 is aan alle wettelijke normen voldaan enkel bedrijfstechnische normen zijn sporadisch overschreden. Ondanks dat we deze overschrijdingen niet tot nul kunnen beperken zijn de streefscores van 2022 nog steeds van toepassing. In 2023 is er ook voldaan aan de wettelijke normen. Deze lijn wordt bestendigd met de streefscores voor 2025.

Er is op dit moment een nieuwe norm in ontwikkeling voor PFAS. Deze verlaging van de huidige norm is op dit moment nog niet bekend, echter Dunea bereid zich hier wel op voor.

### Klantenservice

#### *Klanttevredenheid*

Een uitstekende dienstverlening is gebaseerd op de behoeften en wensen van de klant. De klant wordt centraal gesteld in al onze klantprocessen. Ervaringen en klanttevredenheid worden continu opgehaald om deze processen te optimaliseren. Klantinteracties worden getoetst op kwaliteit en inhoud wat zorgt voor een goede en efficiënte afhandeling.

Klanten benaderen de klantenservice dagelijks met vragen en verzoeken, zowel in direct menselijk contact met één van onze medewerkers als online via self-service. De ambitie is om klanten te ontzorgen en goed te helpen rondom zowel drinkwater als recreatie. De

klantenservice helpt klanten in de transitie naar meer digitaal klantcontact en self service, maar altijd met als uitgangspunt: “Menselijk indien gewenst, digitaal als het kan”. Onze communicatie over duurzaam watergebruik, waterschaarste en waterkwaliteit is transparant en toegankelijk voor al onze klanten en recreanten.

In 2022 en 2023 is de streefscore voor de klanttevredenheid (selfservice) voor alle processen gesteld op  $\geq 8$  en de realisatie in 2022 is uitgekomen op 8,6 en in 2023 op 8,5. De streefscore voor 2025 is op 8 gesteld. Voor de klanttevredenheid dienstverlening algemeen is de streefscore in 2022 en 2023 op 7,8 gesteld met een realisatie van respectievelijk 8,1 en 8,2. De streefscore in 2025 volgt het gemiddelde van de sector en ligt op een 8. Hier is dus een verbetering van de streefscore zichtbaar. Om de score op niveau te houden blijven we klantervaringen verzamelen waarop de continue kunnen verbeteren.

#### *Leveringsonderbrekingen*

Betrouwbare rapportage over de leveringsonderbrekingen (als gevolg van onderhoud en storingen) is de afgelopen jaren door verandering in systemen uitdagend geweest. Op dit moment vindt er daarom een verbeteractie plaats op de betrouwbaarheid en op welke manier we de OLM willen gebruiken binnen de organisatie. De huidige registratie laat zien dat de leveringsonderbrekingen door onderhoud en storingen ruim onder het sector gemiddelde uitkomen. Het streven is erop gericht om deze positieve score ten opzichte van de sector dan ook te handhaven en de registratie verder te verbeteren.

#### *Druk in het distributienet*

De gemiddelde druk bij het leveringspunt komt uit op 250 kPa. Er zijn geen initiatieven om onder een hogere druk te gaan leveren dan de wettelijke vereisten. Door onderzoek is gebleken dat op specifieke locaties in het voorzieningsgebied op bepaalde momenten in het jaar de druk net niet aan de vereisten voldoet. Maatregelen om deze specifieke problemen op te lossen zijn in de maak. Met ingang van 1 januari 2025 wordt de eerste maatregel genomen om de incidentele lagere druk op specifieke locaties op te lossen.

#### Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

##### *Elektriciteitsverbruik*

Dunea is een oppervlaktewaterbedrijf met een gemiddeld hoger energieverbruik in kWh/m<sup>3</sup>. Anders dan een grondwaterbedrijf kan Dunea haar water niet winnen door het oppompen van grondwater, maar moet dat elders winnen en vervolgens over afstand

transporteren. Dunea neemt Maaswater in Brakel in en transporteert dit via Bergambacht naar de productielocaties in Scheveningen, Katwijk en Monster waar het inmiddels voorgezuiverd rivierwater in de duinen wordt geïnfiltreerd.

Dunea zal ook in de toekomst genoeg drinkwater moeten kunnen leveren, hiervoor worden rond 2030 nieuwe installaties gebouwd. Hierdoor neemt het energieverbruik in absolute zin toe. Ook de zuiveringsinspanning die Dunea moet verrichten is terug te zien in de energierekening. Voorbeelden hiervan zijn; meer pesticiden en medicijnresten vragen meer inzet van onze GOBAM-installatie; meer PFAS vraagt vaker spoelen van filters door de grote hoeveelheden poederkool die gedoseerd worden, waarvoor waarschijnlijk een extra doseerstraat nodig is.

Ondanks de genoemde verhogingen van ons verbruik is het terugdringen van het energiegebruik bij Dunea een voortdurend aandachtspunt. Er is veel geïnvesteerd in eigen opwekking, inmiddels wordt ruim 3% van het huidige verbruik opgewekt via zonnepanelen. Daarnaast worden diverse mogelijkheden bekeken om deze opwekking buiten onze eigen terreinen verder uit te bouwen, waarvan het mogelijke effect pas na 2025 wordt verwacht. Tot slot kan de inzet van Mengbedrijf Bergambacht een lager energieverbruik opleveren, aangezien water uit de Lek een kortere transportafstand heeft dan water uit de Maas. Hier spelen echter ook waterkwaliteitsissues mee, waardoor de exacte verhouding Lek/Maas water nu nog lastig valt te maken.

Via drie werkgroepen worden de ambities voor de korte, middellange en lange termijn opgesteld, uitgevoerd en gemonitord. Deze ambities zijn gekoppeld aan waardeketen Natuurlijke hulpbronnen.

### *Reststoffen*

Alle afvalstoffen die Dunea produceert worden duurzaam afgevoerd en, voor zover mogelijk, hergebruikt. Alle procesgerelateerde afvalstoffen worden als reststoffen aangeboden aan deelneming AquaMinerals die de reststoffen van alle drinkwaterbedrijven verzameld. AquaMinerals zet zich actief in om economische en duurzaamheidswaarde te creëren voor grondstoffen uit de hele watercyclus.

Eventuele reststoffen waar geen vraag naar is op de markt worden door AquaMinerals op milieuverantwoorde wijze verwerkt met als kader openheid, inzicht in en invloed op zowel geld- als goederenstromen.

In 2024 is gestart als pilot met het toepassen van poederkoolslib, dat voortgekomen is uit ons drinkwaterzuiveringsproces, in het proces van afvalwaterzuivering in het

voorzieningsgebied van Rijnland. Deze pilot kan mogelijk een nieuw afvoerkanaal voor het poederkoolslib opleveren.

### *Lek en spuiverliezen*

Het NIRG (verbeterd) komt voor 2022 uit op 5,0%. Dit is gelijk aan de streefscore 2022. Het is belangrijk om te vermelden dat de NIRG in belangrijke mate wordt beïnvloed door de wijze waarop Dunea het afgerekend verbruik toerekent aan verbruiks jaren. In de toerekening wordt namelijk geen rekening gehouden met verbruikspatronen. Als bijvoorbeeld de periode augustus 2023 tot en met juli 2024 wordt afgerekend en het verbruik is 100 m<sup>3</sup>, dan wordt 5/12 deel toegerekend aan 2023 en 7/12 toegerekend aan 2024, terwijl de klant misschien in 2023 gemiddeld per maand minder heeft verbruikt dan in 2024. Deze wijze van toerekenen kan resulteren in schommelingen in de gerapporteerde NIRG, terwijl de werkelijke lek- en spuiverliezen niet hoger of lager zijn. Het getal is dus geen goede indicator om te kunnen beoordelen of voldoende inspanning wordt geleverd om lekverliezen te verkleinen en ongeautoriseerd verbruik (bijvoorbeeld leegstand) af te rekenen. Intern is een werkgroep NIRG actief, die zich vooral richt op inzichtelijk maken van deze onderliggende KPI's, waarop wel actief gestuurd kan worden.

Voor de Infrastructure Leakage Index geldt dit probleem in mindere mate. De ILI geeft de verhouding weer tussen de NIRG in m<sup>3</sup> en de zogenaamde onvermijdbare lekverliezen. Een getal lager dan 1,0 geeft aan dat de gerealiseerd NIRG lager is dan wat onvermijdbaar wordt geacht te zijn. De gerealiseerd ILI 2022 is 0,5. Net als met de NIRG, stuurt Dunea niet actief op de ILI. Dunea stuurt wél op veroorzakers, zoals leegstand en kwaliteit van het distributienet.

### *Duurzaamheid inkoopbeleid*

In januari 2022 is het inkoopbeleid Dunea 2022 geïmplementeerd en gepubliceerd. Het inkoopbeleid is gericht op verduurzaming van de bedrijfsvoering en scope middels onze leveranciers.

In Q2-2024 start Dunea met de implementatie en publicatie van de gedragscode leveranciers en MVOI-beleid. Doel hiervan is leveranciers door ondertekening zich bewust en bereid te verklaren om een bijdrage te leveren in onze missie en ambities ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Het streven is dat minimaal 75% van onze leveranciers waarmee wij reeds een overeenkomst mee hebben de gedragscode accepteert en zich committeert om aan de



afspraken te voldoen. Per 2025 dient de gedragscode leveranciers en de daarmee verband houdende MVOI-beleid ondertekend te worden als criteria in onze aanbestedingen.

Het doel is dan ook dat gedurende kalenderjaar 2025 alle leveranciers de gedragscode Dunea alsmede het verband houdende MVOI-beleid ondertekend en daarmee een bijdrage levert aan de doelen die Dunea heeft in relatie tot duurzaamheid.

### Kostenefficiëntie

De streefscores in het Verbeterplan met betrekking tot thema kostenefficiëntie zijn gebaseerd op jaar 2025 vanuit de meerjarenbegroting 2024-2028.

In dit Verbeterplan neemt Dunea met betrekking tot de kostenefficiëntie alleen de grotere initiatieven op, aangezien het Verbeterplan 2025 voorloopt op het begrotingsproces dat pas in het najaar wordt afgerond. Daarmee wordt in dit Verbeterplan gefocust op de hoofdlijnen qua verbeterinitiatieven en dit wordt verder in het begrotingsproces 2025 specifiek gemaakt.

Dunea streeft naar een totale kosten van € 219 per aansluiting voor het jaar 2025. Dit is €21 per aansluiting hoger dan de realisatie 2022, echter ten opzichte van realisatie 2023 is dit €4 lager per aansluiting. Het verschil ten opzichte van de streefscore van 2025 en de realisatie van 2022 wordt verklaard door hogere vermogenskosten van €14 per aansluiting, door hogere rentekosten en hoger winstmarge als gevolg van het risico op de financierbaarheid van de toekomstige investeringsopgave zo laag mogelijk te houden. Daarnaast stijgen de afschrijvingskosten met €4 per aansluiting door hogere investeringen. De verwachte stijging van de operationele kosten van €2 per aansluiting t.o.v. 2022 is opgebouwd uit diverse posten, namelijk:

- Hogere kosten chemicalien en slibafvoer door hogere dosering poederkool a.g.v. PFAS problematiek
- Hogere loonkosten door cao afspraken en uitbreiding formatie
- Hogere kosten door inflatie
- Daling van de energiekosten door lagere inkooprijzen in 2025 en door meer inname vanuit de Lek met kortere transportafstanden tot gevolg.
- Hogere kosten deskundigeninhuur als gevolg van digitaliseringsopgave (af ronding halverwege 2025) en programma Drinkwater van de toekomst (loopt nog door in de jaren na 2025).

### Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Dunea

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,0106	0,0006	0,0000	0,0000	0,0000	Zie toelichting 1.2a
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,0059	0,0044	0,0040	0,00516	0,0040	Zie toelichting 1.2b
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0191	0,0157	0,0145	0,01074	0,0145	Zie toelichting 1.2c
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0053	0,0025	0,0025	0,00082	0,0025	Zie toelichting 1.2d
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,020%	0,073%	0,000%	0,000%	0,000%	In 2022 is geen overschrijding geweest van een acuut gezondheidskundige parameter. Een overschrijding komt sporadisch voor en is zeer ongewenst.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door arseen en fluoride. De waarden zitten nog onder de bedrijfsnormen en vormen geen bedreiging voor de waterkwaliteit.
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,000%	0,000%	0,000%	0,0235%	0,000%	De aftrek in 1.2c wordt veroorzaakt door aeromonas spp., bacteriën van de coligroep, temperatuur en de zuurgraad. Het aantal aeromonas spp. zit structureel onder de wettelijke- en bedrijfsnorm. Bacteriën van de coligroep komen sporadisch voor en nooit twee dag achter elkaar. Door de

							ontharding stijgt de pH. De operationele vensters van de hardheid zijn een bewuste keuze van Dunea. De zuurgraad bevindt zich ruim tussen de wettelijke norm.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,000%	0,022%	0,000%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door de kleur en incidenteel door de totale hardheid. Het streven van Dunea is om de kleur onder de bedrijfsnorm van 10 te houden. Dit gaat minder voorkomen door verhoogde dosering poederkool i.v.m. PFAS. De wettelijke norm van 20 wordt nooit overschreden. De hardheid bevindt zich voornamelijk tussen de operationele vensters van Dunea en voldoet altijd aan de wettelijke norm.
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	n.v.t.	8,0	7,8	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,9	8,1	8,0	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,7	8,0	7,3	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,5	8,2	8,0	8,3	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,0	8,2	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	8,0	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	9:58	5:56	10:00	11:18	10:00	Handhaving streefscore 2018 om positieve score ten

							opzichte van de sector na te streven.
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	1:26	2:44	3:00	2:00	3:00	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de sector te handhaven.
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	11:24	8:40	13:00	13:18	13:00	De streefscores zijn wat betreft OLM gehandhaafd op het niveau van 2018. Op basis hiervan zijn de onderhouds- en investeringsplannen opgesteld. Deze streefscore is hoger dan het sector gemiddelde.
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:07	0:01	0:37	0:01	0:37	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de sector te handhaven.
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	250	297	250	299	250	Er zijn geen initiatieven om een hogere druk te gaan leveren, wij sturen op de wettelijke kaders. Daarnaast gaat elke hogere waarde gepaard met meer elektriciteitsverbruik

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,58	0,57	0,43	0,43	Geen grote besparing voorzien. Realisatie van grotere besparing door kortere transportafstanden bij inzet mengbedrijf Bergambacht is nog niet betrouwbaar in te schatten.

zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m³)	n.v.t.	0,13	0,13	0,13	0,13	Geen verwachte wijzigingen
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	0%	75%	100%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van maximale duurzame energie inkoop.
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	89,6%	100%	Het is een statutair streven van Aquaminerals om onze procesgerelateerde afvalstoffen 100% af te voeren en zo hoogwaardig mogelijk af te zetten
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	5,6	n.v.t.	5,9	5,5	Score 2022 berekend als 3.888.000 m3 NIRG (Wateropbrengsten memorandum 2023) gedeeld door 660.402 administratieve aansluitingen (JV 2022)  Score 2019 berekend als 3.580.000 m3 NIRG (Wateropbrengsten memorandum 2023) gedeeld door 639.756 administratieve aansluitingen (JV 2019)  Streefscore 2025 reflecteert de inspanningen op de onderliggende KPI's die invloed hebben op het NIRG.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5	0,5	Streefscore 2025 gelijk aan realisatie 2022.
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							

NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,85	1,77	1,67	1,71	2,13	Zie 4.2c t/m f
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	€ 217	€ 204	€ 200	€ 198,25	€218,88	Zie 4.2c t/m f
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	€ 1,83	€ 1,76	€ 1,68	€ 1,76	€2,06	Zie 4.2c t/m f
	4.2c Belastingen	€ 17	€ 20	€ 0,40	€ 0	€0,43	
	4.2d Afschrijvingen	€ 49	€ 47	€ 48	€ 46	€50,49	Door hogere investeringen conform meerjarenbegroting 2024-2028
	4.2e Operationele kosten	€ 122	€ 117	€ 129	€ 134	€135,51	Zie toelichting in Algemene toelichting thema's Dunea bij onderdeel kostenefficiëntie.
	4.2f Vermogenskosten	€ 29	€ 19	€ 23	€ 18	€ 32,45	Veroorzaakt door hogere rentekosten en hogere winst (mede door verhoging van de WACC naar 3,60%)
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	€ 200,04	€ 184	€ 195	€ 198,25	€218,88	Zie 4.2e en 4.2f
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	€ 1.471	€ 4.880	€ 6.396	€ 3.414	€ 780	Aangezien de kosten van met name de pilots Valkenburgse Meer en Brak Grondwater richting afronding gaan, nemen de onderzoekskosten af t.o.v. 2022.
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	3,40	4,90	2,4	0,5	Zie 4.5a
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mln)	€ 0,571	€ 0,586	€ 0,645	€ 0,620	€0,6719	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	€ 183	€ 231	€ 254	€ 250	€286	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
ZFI-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	32,0%	39,4%	39,3%	40,4%	40,5%	Uitgangspunt is meerjarenbegroting 2024-2028. De solvabiliteit

							blijft stabiel rond de 40% voor 2025, in lijn met ons financieel beleid. In latere jaren wordt een daling verwacht i.v.m. een toename in de investeringsopgave
--	--	--	--	--	--	--	--

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	14,124	n.v.t.	14,740	21,440	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	8,202	n.v.t.	7,970	6,957	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,407	n.v.t.	6,766	4,908	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	0,563	n.v.t.	5,672	29,710	Met name door investeringen m.b.t. Drinkwater voor de Toekomst
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	0,530	n.v.t.	3,304	3,789	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	37,0	37,3	40,0	60,31	65,0	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,8%	0,8%	0,9%	1,2%	1,3%	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62,94	69,0	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,3%	1,4%	Conform meerjarenbegroting 2024-2028

## Duurzaamheid inkoopbeleid

<b>Beschrijving realisatie 2022</b>	<b>Streven 2025</b>
<p>In januari 2022 is het inkoopbeleid Dunea 2022 geïmplementeerd en gepubliceerd. Het inkoopbeleid is gericht op de realisatie van de missie en koersdoelen Dunea waarbij één van de koersdoelen en onderliggende strategieën om te komen tot realisatie zich richt op verduurzaming van de bedrijfsvoering en scope middels onze leveranciers.</p>	<p>In Q2-2024 starten we met de implementatie en publicatie van de gedragscode leveranciers en MVOI-beleid. Doel hiervan is leveranciers door ondertekening zich bewust en bereid te verklaren om een bijdrage te leveren in onze missie en koersdoelen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het streven is dat minimaal 75% van onze leveranciers waarmee wij reeds een overeenkomst mee hebben de gedragscode accepteert en zich committeert om aan de afspraken te voldoen.</p> <p>Per 2025 dient de gedragscode leveranciers en de daarmee verband houdende MVOI-beleid ondertekend te worden als criteria in onze aanbestedingen.</p> <p>Het doel is dan ook dat gedurende kalenderjaar 2025 alle leveranciers de gedragscode Dunea alsmede het verband houdende MVOI-beleid ondertekend en daarmee een bijdrage levert aan de doelen die Dunea heeft in relatie tot duurzaamheid.</p>



## **Inleiding Verbeterplan**

Het Verbeterplan van Dunea is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Dunea geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## **Aansluiting met Verbeterplan 2019**

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van Dunea in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van Dunea in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van Dunea in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van Dunea in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van Dunea in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

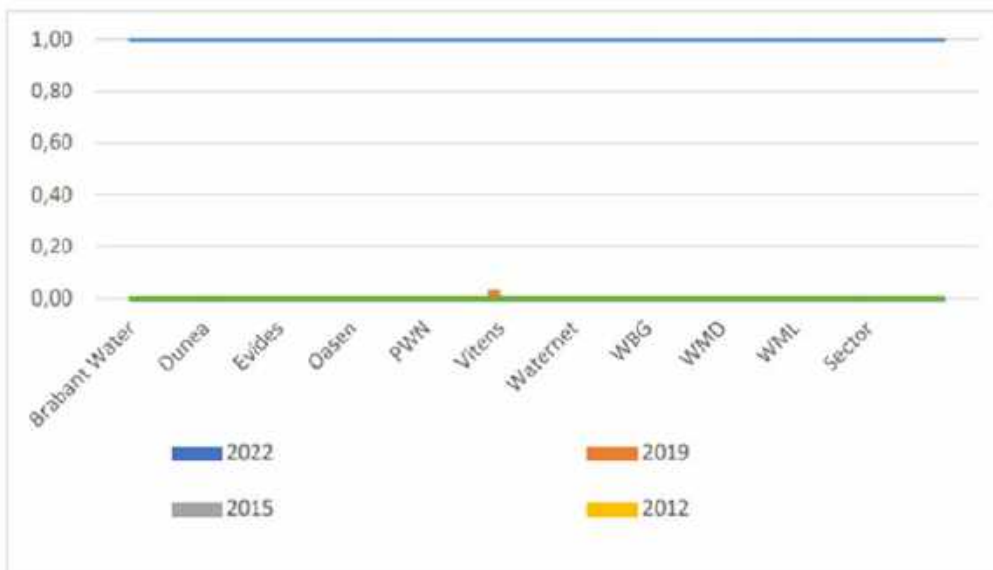
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

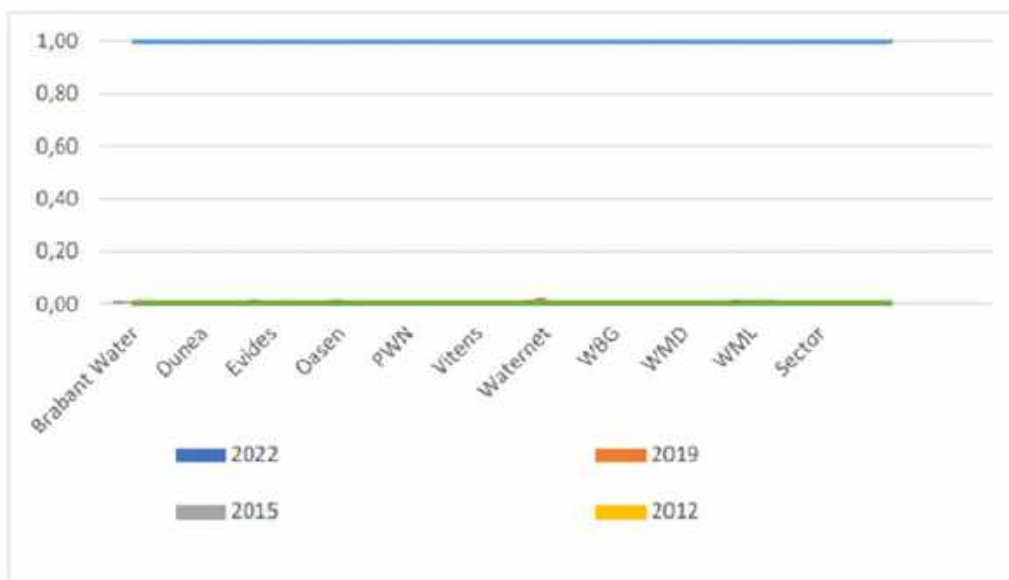
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

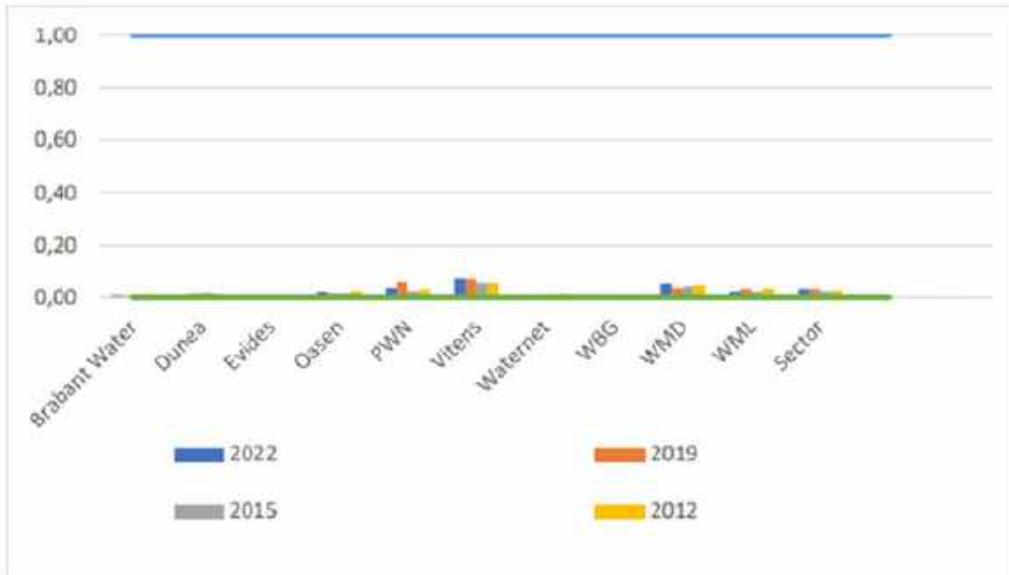
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



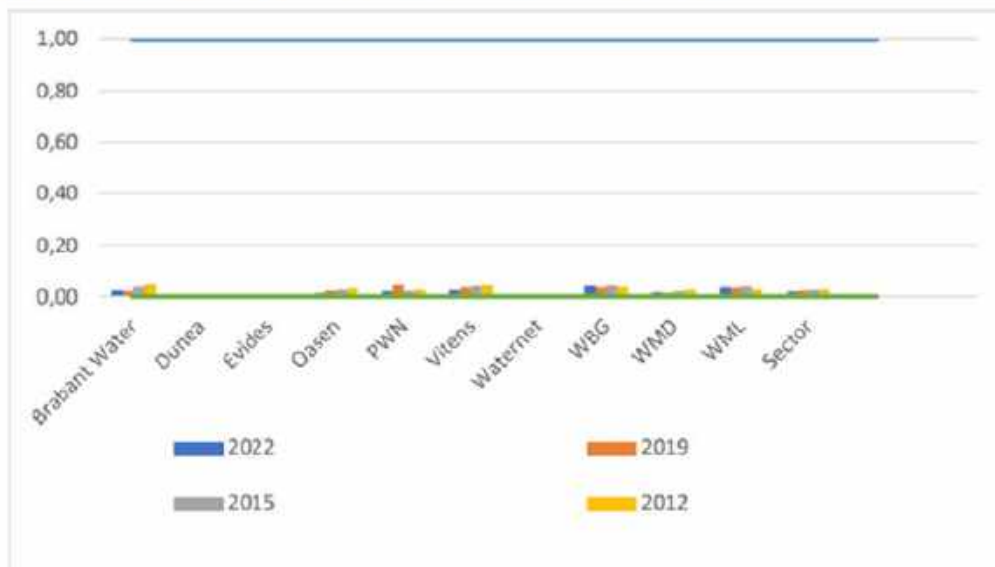
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



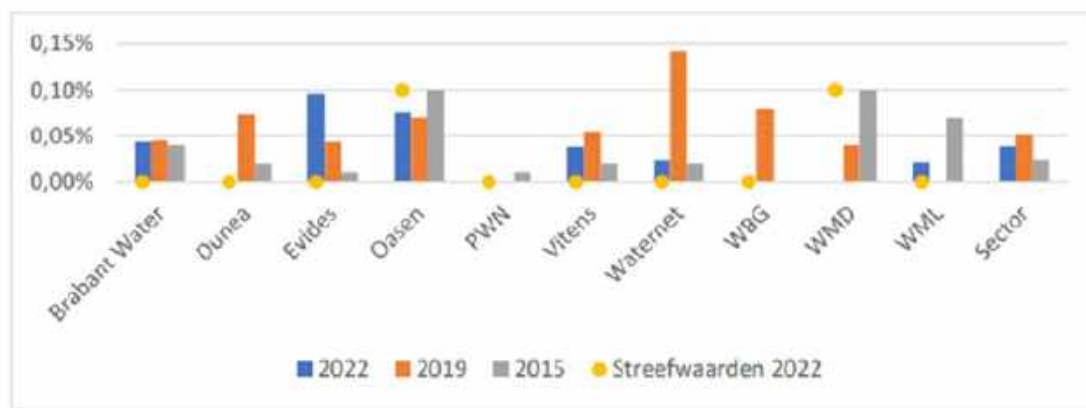
### Toelichting prestatie *Kwaliteitsbewaking*

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,0106	0,0006	0,0000	0,0000	0,0000	Zie toelichting 1.2a
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,0059	0,0044	0,0040	0,00516	0,0040	Zie toelichting 1.2b
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0191	0,0157	0,0145	0,01074	0,0145	Zie toelichting 1.2c
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0053	0,0025	0,0025	0,00082	0,0025	Zie toelichting 1.2d

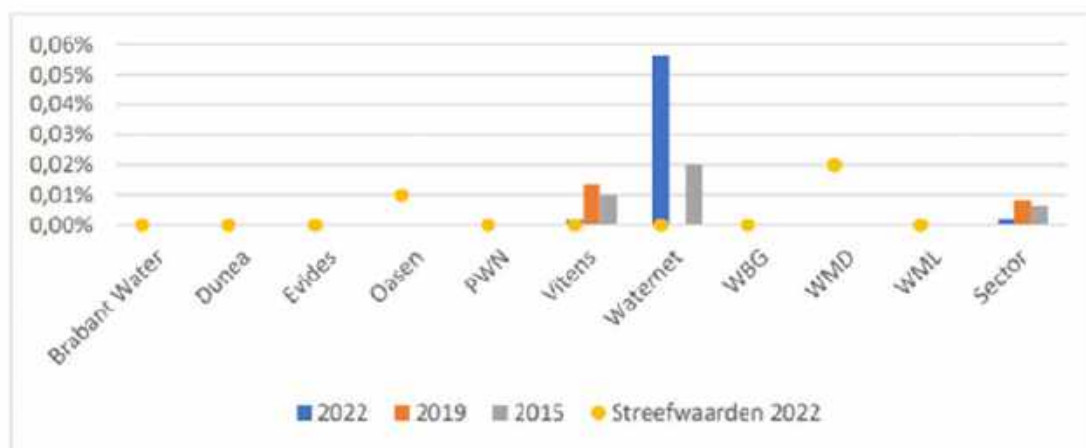
### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6* Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7* Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8* Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9* Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,020%	0,073%	0,000%	0,000%	0,000%	In 2022 is geen overschrijding geweest van een acuut gezondheidskundige parameter. Een overschrijding komt sporadisch voor en is zeer ongewenst.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door arseen en fluoride. De waarden zitten nog onder de bedrijfsnormen en vormen geen bedreiging voor de waterkwaliteit.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,000%	0,000%	0,000%	0,0235%	0,000%	De aftrek in 1.2c wordt veroorzaakt door aeromonas spp., bacteriën van de coligroep, temperatuur en de zuurgraad. Het aantal aeromonas spp. zit structureel onder de wettelijke- en bedrijfsnorm. Bacteriën van de coligroep komen sporadisch voor en nooit twee dag achter elkaar. Door de ontharding stijgt de pH. De operationele vensters van de hardheid zijn een bewuste keuze van Dunea. De zuurgraad bevindt zich ruim tussen de wettelijke norm.

1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,000%	0,022%	0,000%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door de kleur en incidenteel door de totale hardheid. Het streven van Dunea is om de kleur onder de bedrijfsnorm van 10 te houden. Dit gaat minder voorkomen door verhoogde dosering poederkool i.v.m. PFAS. De wettelijke norm van 20 wordt nooit overschreden. De hardheid bevindt zich voornamelijk tussen de operationele vensters van Dunea en voldoet altijd aan de wettelijke norm.
--	--------	--------	--------	--------	--------	--



## 2. Klantenservice

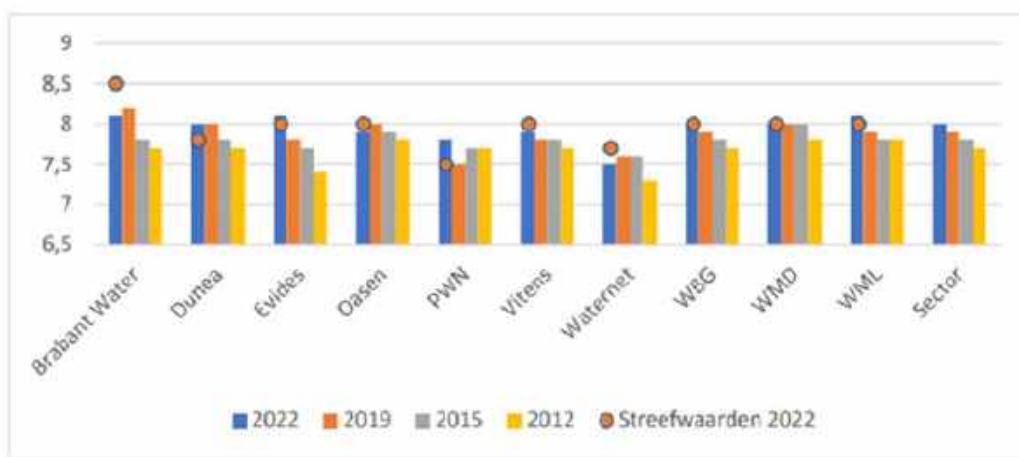
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	n.v.t.	8,0	7,8	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,9	8,1	8,0	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,7	8,0	7,3	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen

2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,5	8,2	8,0	8,3	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,0	8,2	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	8,0	8,0	8	Continu verbeteren dmv klantervaringen

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 *Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)*

Drinkwater- bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022	2012	2015	2019	2022	2022	2012	2015	2019	2022	2022
	Streef- waarde					Streef- waarde					Streef- waarde				
Brabant															
Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

## Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

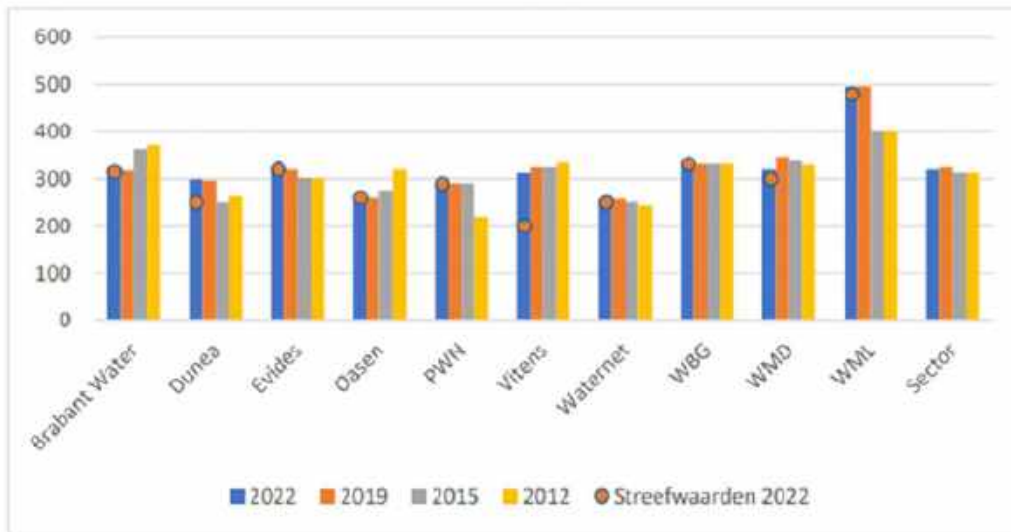
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	9:58	5:56	10:00	11:18	10:00	Handhaving streefscore 2018, want deze is beter dan het Sectorgemiddelde. Is dan ook zeker nog iets te verbeteren
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	1:26	2:44	3:00	2:00	3:00	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de

						sector te handhaven.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	11:24	8:40	13:00	13:18	13:00	De streefscores zijn wat betreft OLM gehandhaafd op het niveau van 2018. Op basis hiervan zijn de onderhouds- en investeringsplannen opgesteld. Een hogere streefscore is niet gesteld, aangezien de huidige streefscore beter is dan het sector gemiddelde.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:07	0:01	0:37	0:01	0:37	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de sector te handhaven.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	250	297	250	299	250	Er zijn geen initiatieven om een hogere druk te gaan leveren, wij sturen op de wettelijke kaders. Daarnaast gaat elke hogere waarde gepaard met meer elektriciteitsverbruik

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

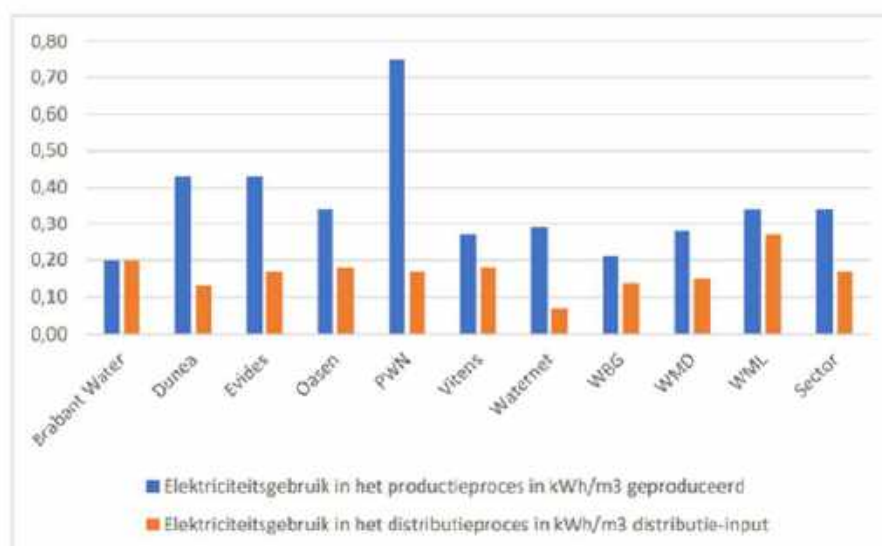
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

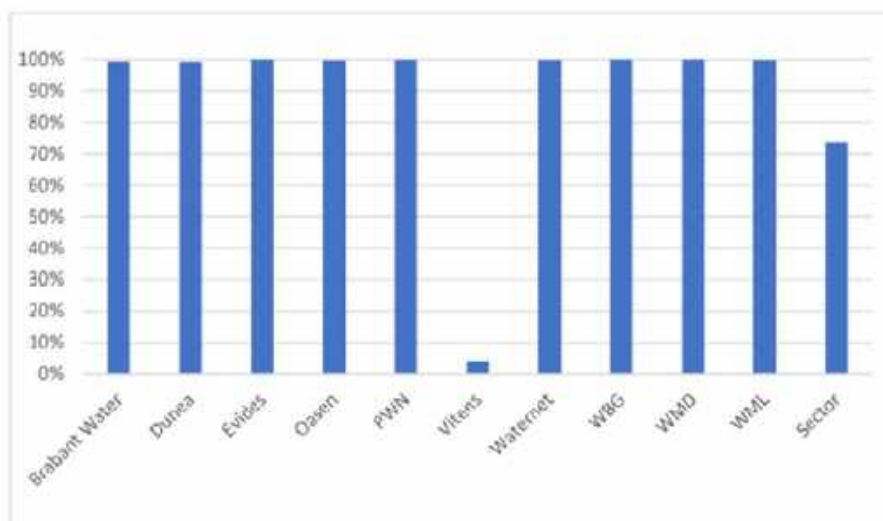
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



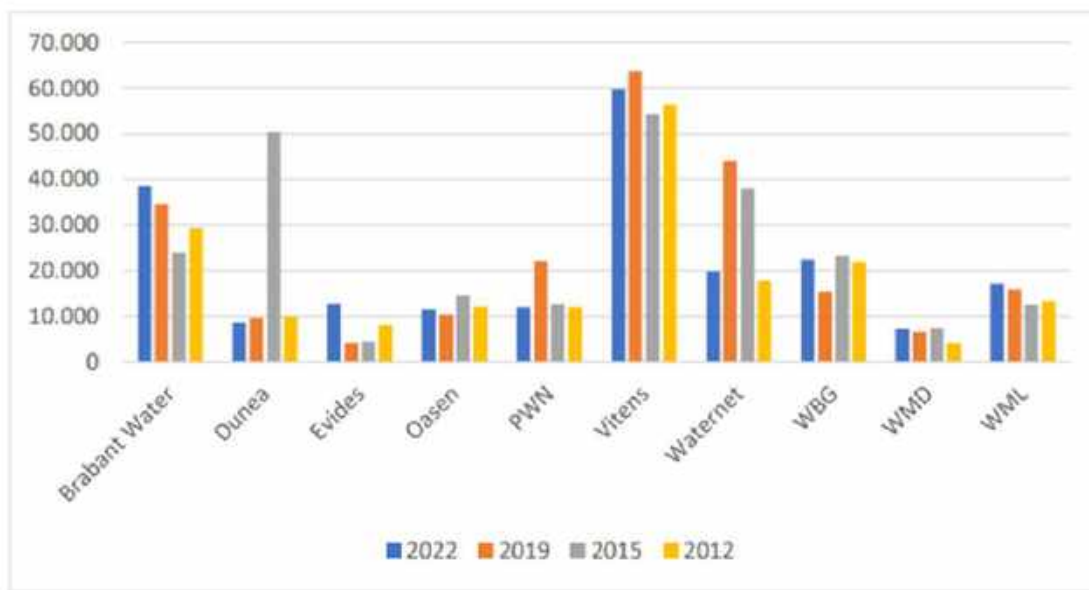
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,58	0,57	0,43	0,43	Geen grote besparing voorzien. Realisatie van grotere besparing door kortere transportafstanden bijmengbedrijf Bergambacht is nog niet betrouwbaar in te schatten.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m3)	n.v.t.	0,13	0,13	0,13	0,13	Geen verwachte wijzigingen
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	0%	75%	100%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van maximale duurzame energie inkoop.

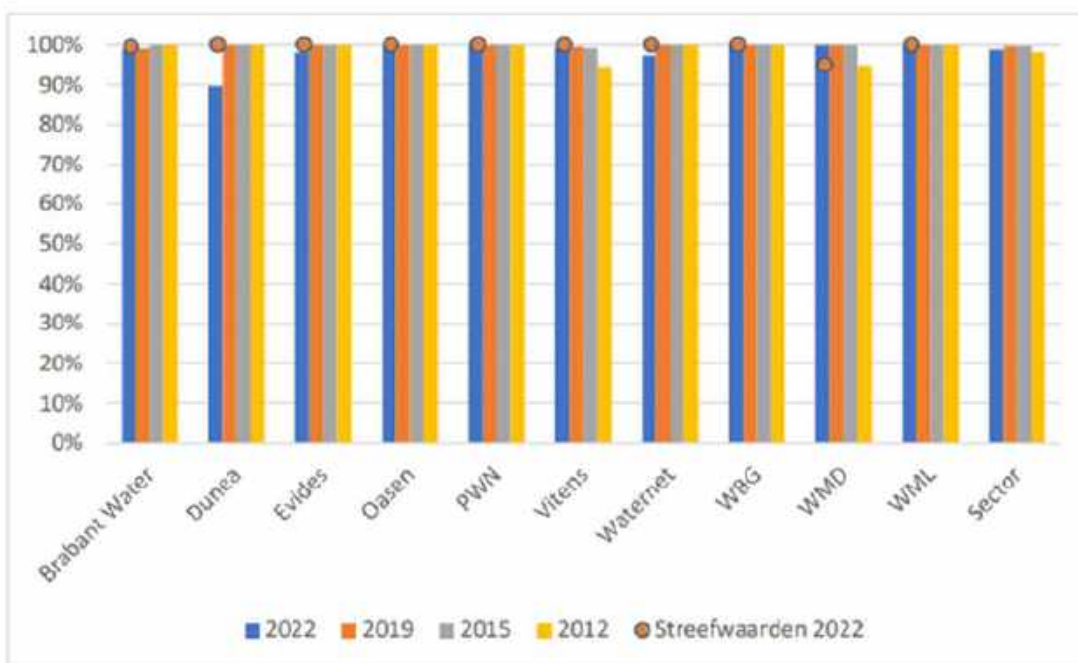
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



### Toelichting prestatie Reststoffen

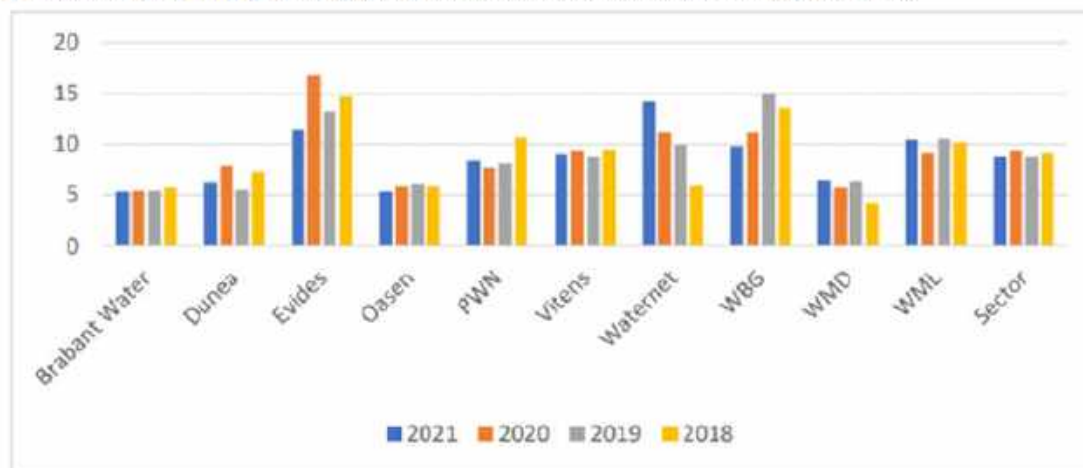
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	89,6%	100%	Het is een statutair streven van Aquaminerals om onze procesgerelateerde afvalstoffen 100% af te voeren en zo hoogwaardig mogelijk af te zetten

### 3.3. Lek- en spulverliezen

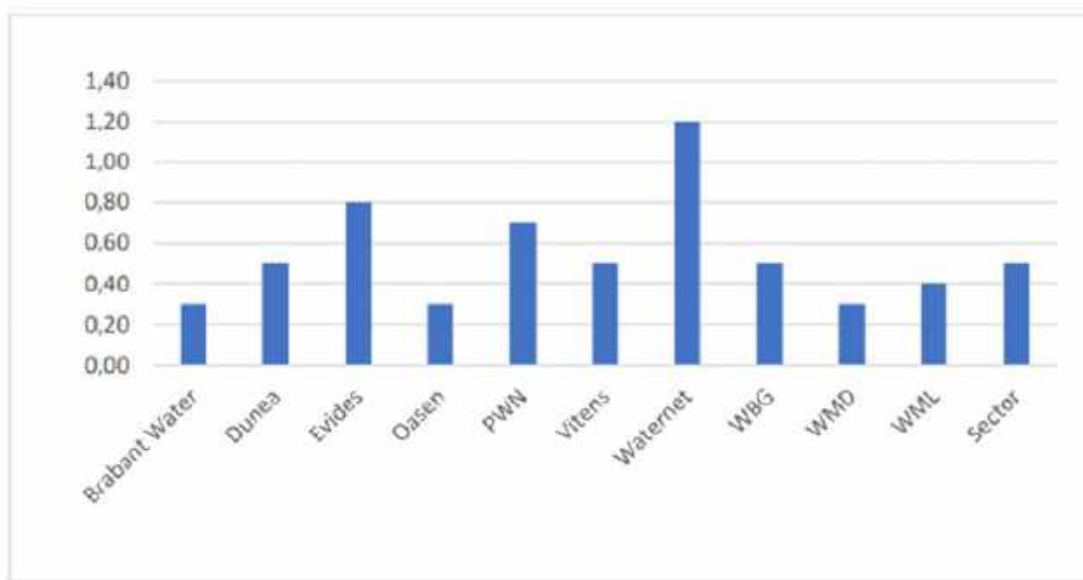
De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



### Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	5,6	n.v.t.	5,9	5,5	Score 2022 berekend als 3.888.000 m3 NIRG ( <i>Wateropbrengsten memorandum 2023</i> ) gedeeld door

						<p>660.402 administratieve aansluitingen (JV 2022)</p> <p>Score 2019 berekend als 3.580.000 m3 NIRG (Wateropbrengsten memorandum 2023) gedeeld door 639.756 administratieve aansluitingen (JV 2019)</p> <p>Streefscore 2025 reflecteert de inspanningen op de onderliggende KPI's die invloed hebben op het NIRG.</p>
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5	0,5	Streefscore 2025 gelijk aan realisatie 2022.

### 3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
<p>In januari 2022 is het inkoopbeleid Dunea 2022 geïmplementeerd en gepubliceerd. Het inkoopbeleid is gericht op de realisatie van de missie en koersdoelen Dunea waarbij één van de koersdoelen en onderliggende strategieën om te komen tot realisatie zich richt op verduurzaming van de bedrijfsvoering en scope middels onze leveranciers.</p>	<p>In Q2-2024 starten we met de implementatie en publicatie van de gedragscode leveranciers en MVOI-beleid. Doel hiervan is leveranciers door ondertekening zich bewust en bereid te verklaren om een bijdrage te leveren in onze missie en koersdoelen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het streven is dat minimaal 75% van onze leveranciers waarmee wij reeds een overeenkomst mee hebben de gedragscode accepteert en zich committeert om aan de afspraken te voldoen.</p> <p>Per 2025 dient de gedragscode leveranciers en de daarmee verband houdende MVOI-beleid ondertekend te worden als criteria in onze aanbestedingen.</p> <p>Het doel is dan ook dat gedurende kalenderjaar 2025 alle leveranciers de gedragscode Dunea alsmede het verband houdende MVOI-beleid ondertekend en daarmee een bijdrage levert aan de doelen die Dunea heeft in relatie tot duurzaamheid.</p>

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

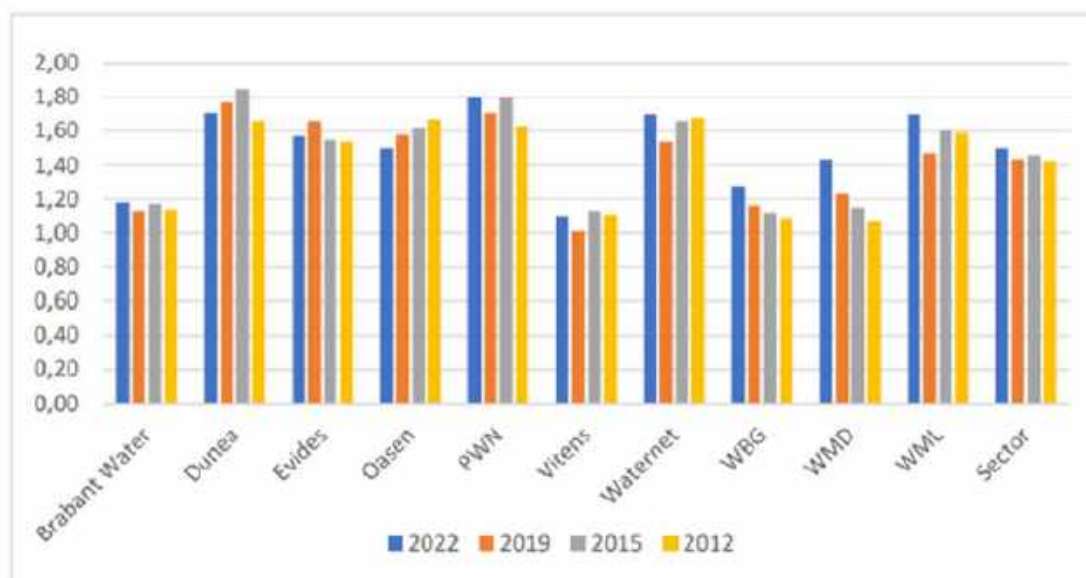
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



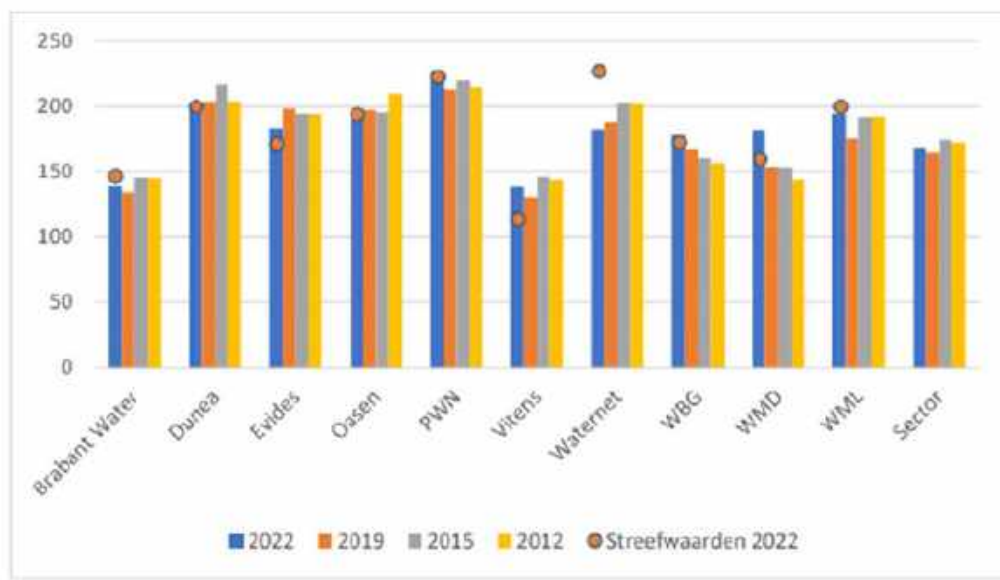
### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,85	1,77	1,67	1,71	2,13	Zie 4.2c t/m f

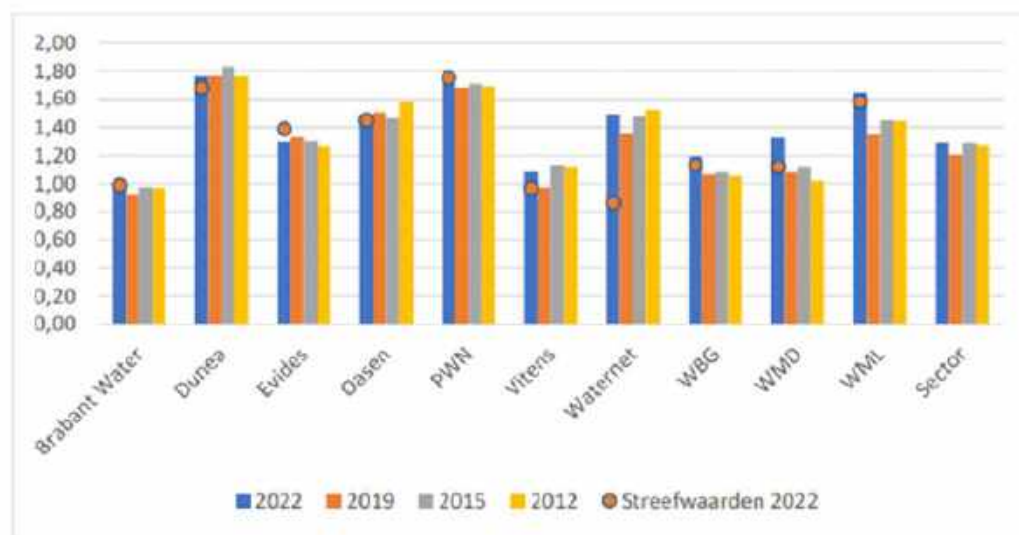
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

### **Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	€ 217	€ 204	€ 200	€ 198,25	€218,88	Zie 4.2c t/m f
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	€ 1,83	€ 1,76	€ 1,68	€ 1,76	€2,06	Zie 4.2c t/m f
4.2c Belastingen	€ 17	€ 20	€ 0,40	€ 0	€0,43	
4.2d Afschrijvingen	€ 49	€ 47	€ 48	€ 46	€50,49	Door hogere investeringen conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.2e Operationele kosten	€ 122	€ 117	€ 129	€ 134	€135,51	Zie toelichting in Algemene toelichting thema's Dunea bij onderdeel kostenefficiëntie.
4.2f Vermogenskosten	€ 29	€ 19	€ 23	€ 18	€ 32,45	Veroorzaakt door hogere rentekosten en hogere winst (mede door verhoging van de WACC naar 3,60%)

#### **4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen**

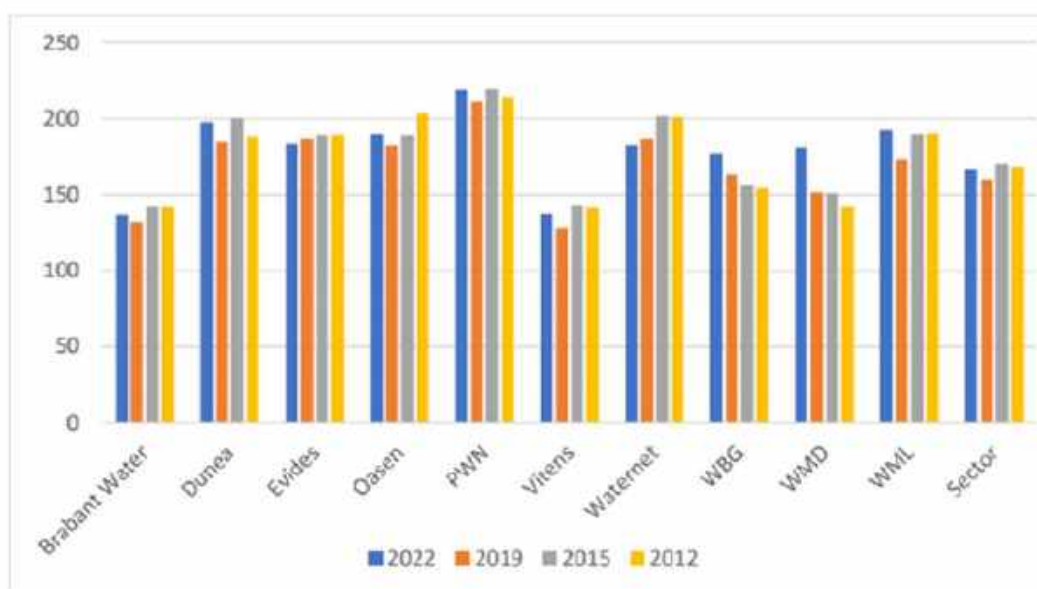
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

#### **4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

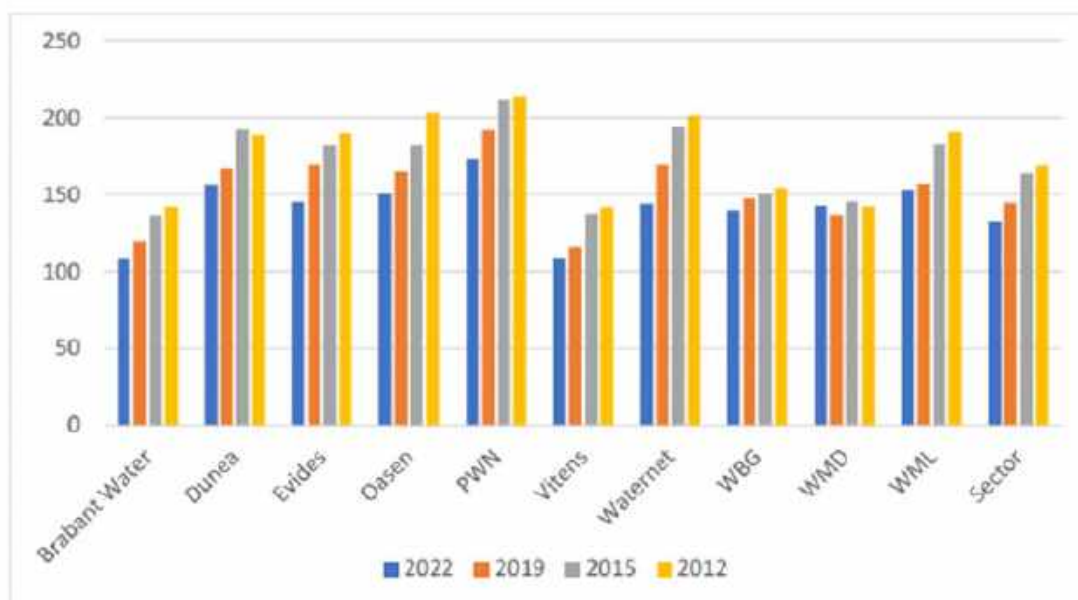
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

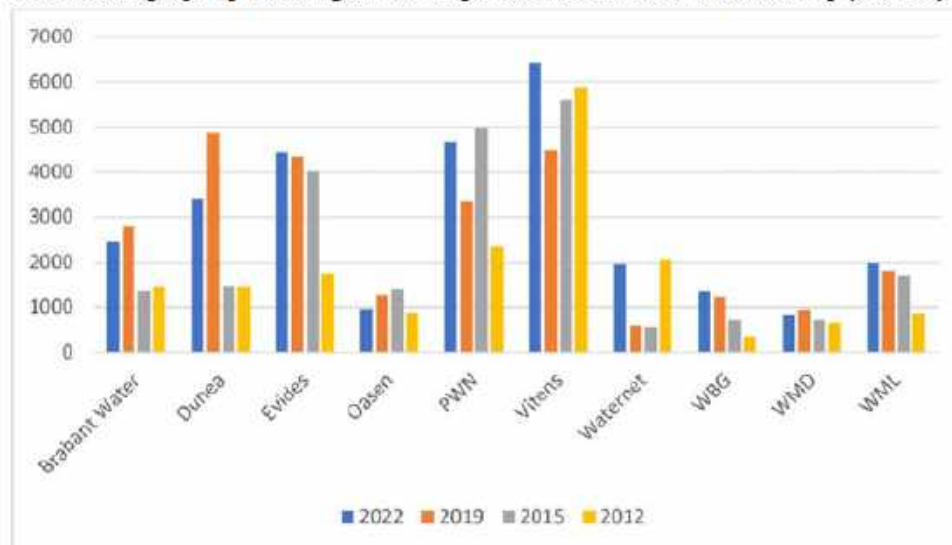
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	€ 200,04	€ 184	€ 195	€ 198,25	€218,88	Zie 4.2e en 4.2f

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

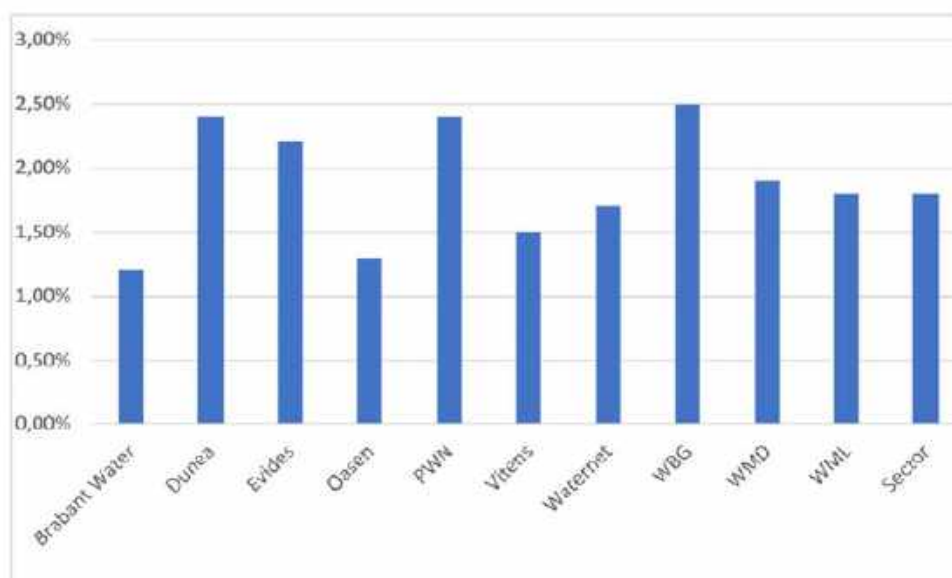
De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*





Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



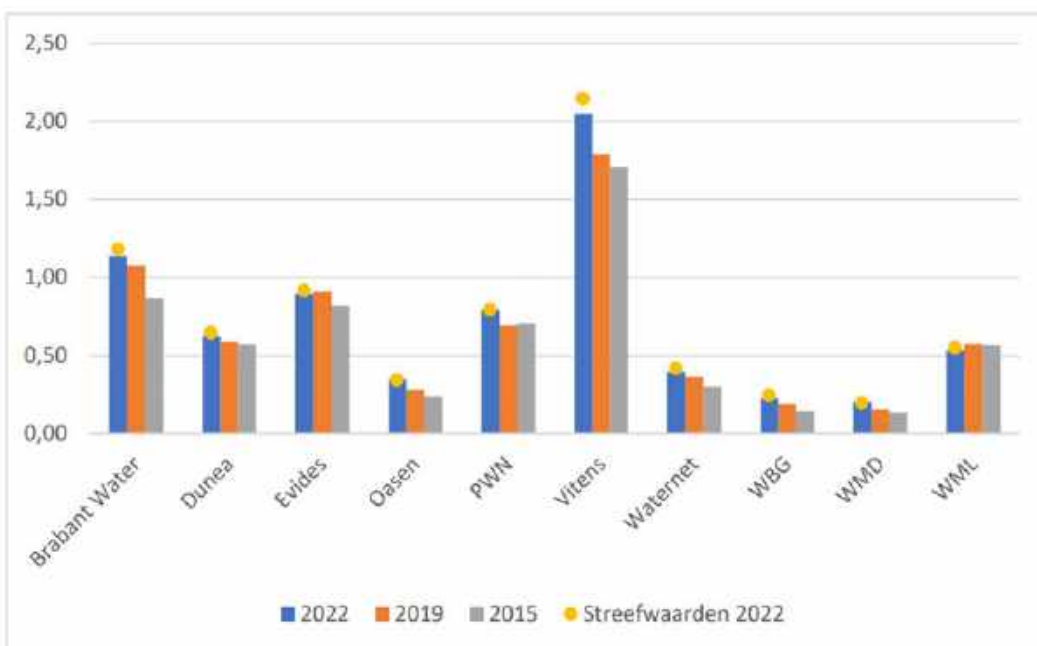
#### ***Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling***

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	€ 1.471	€ 4.880	€ 6.396	€ 3.414	€ 0,78	Aangezien de kosten van met name de pilots Valkenburgse Meer en Brak Grondwater richting afronding gaan, nemen de onderzoekskosten af t.o.v. 2022.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	3,40	4,90	2,4	0,5	Zie 4.5a

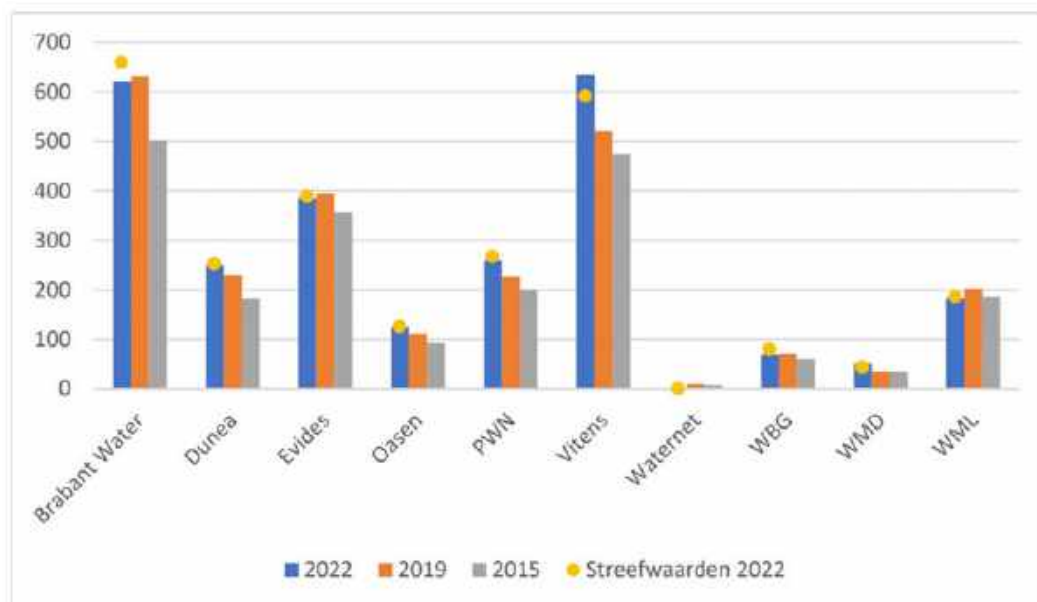
#### **4.6. Vermogensopbouw**

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



**Toelichting prestatie Vermogensopbouw**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mld)	€ 0,571	€ 0,586	€ 0,645	€ 0,620	€ 0,6719	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.6b Eigen vermogen (€mln)	€ 183	€ 231	€ 254	€ 250	€ 286	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.6c Solvabiliteit (%)	32,0%	39,4%	39,3%	40,4%	40,5%	Uitgangspunt is meerjarenbegroting 2024-2028. De solvabiliteit blijft stabiel rond de 40% voor 2025, in lijn met ons financieel beleid. In latere jaren wordt een daling verwacht i.v.m. een toename in de investeringsopgave

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater- bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

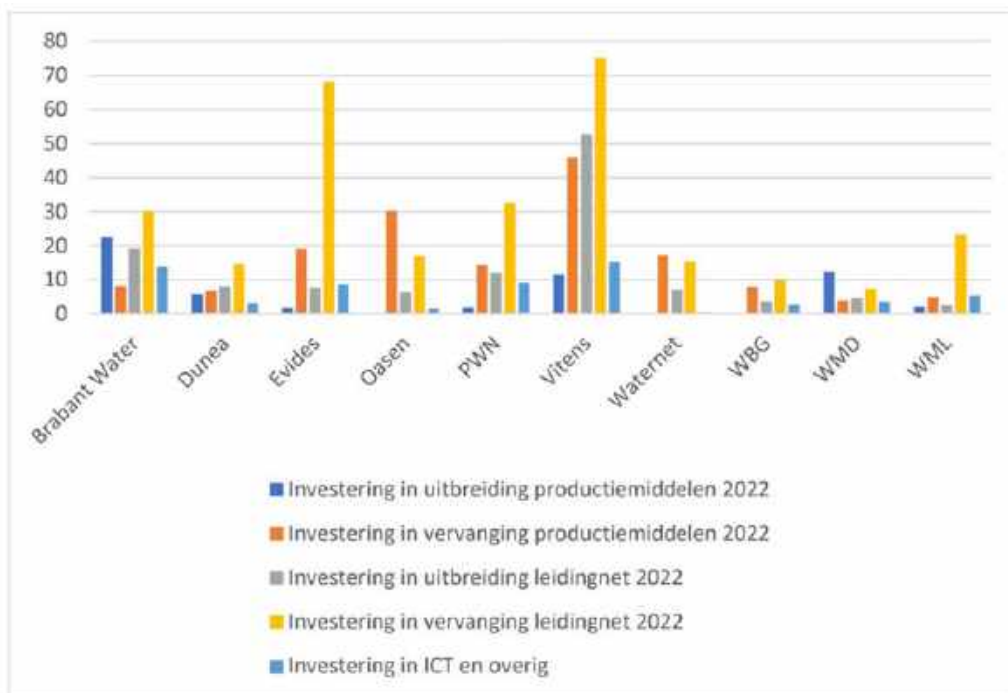
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

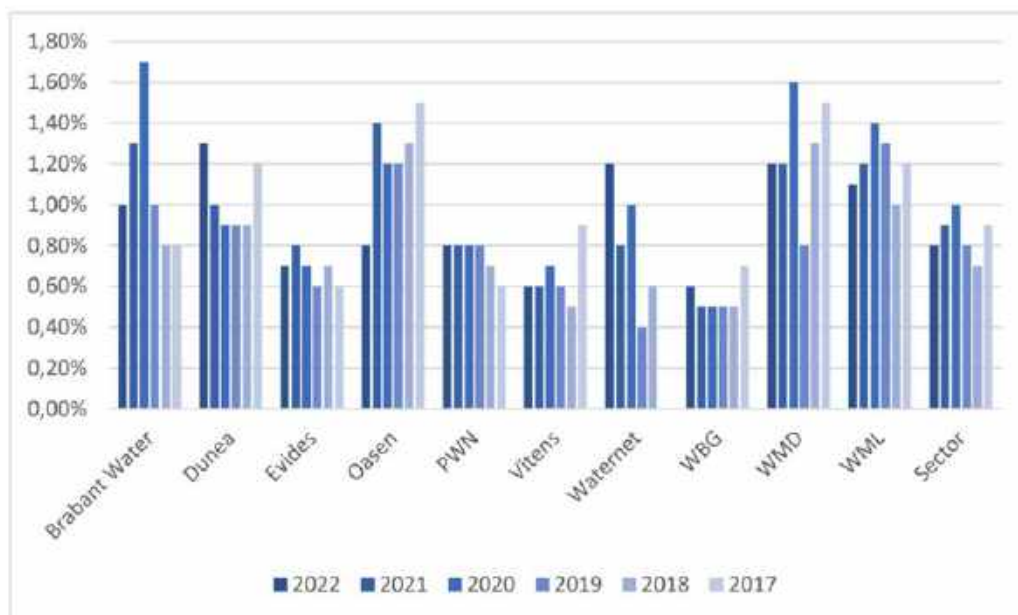
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

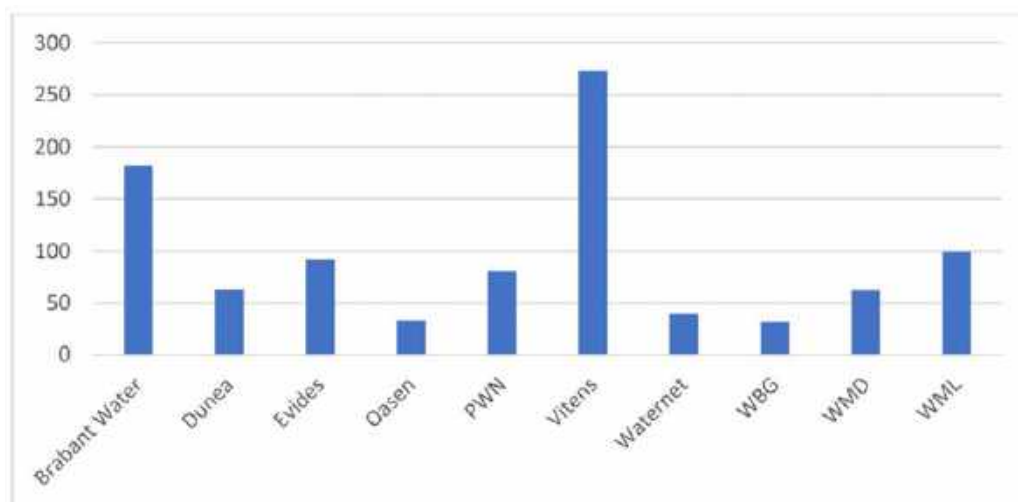
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



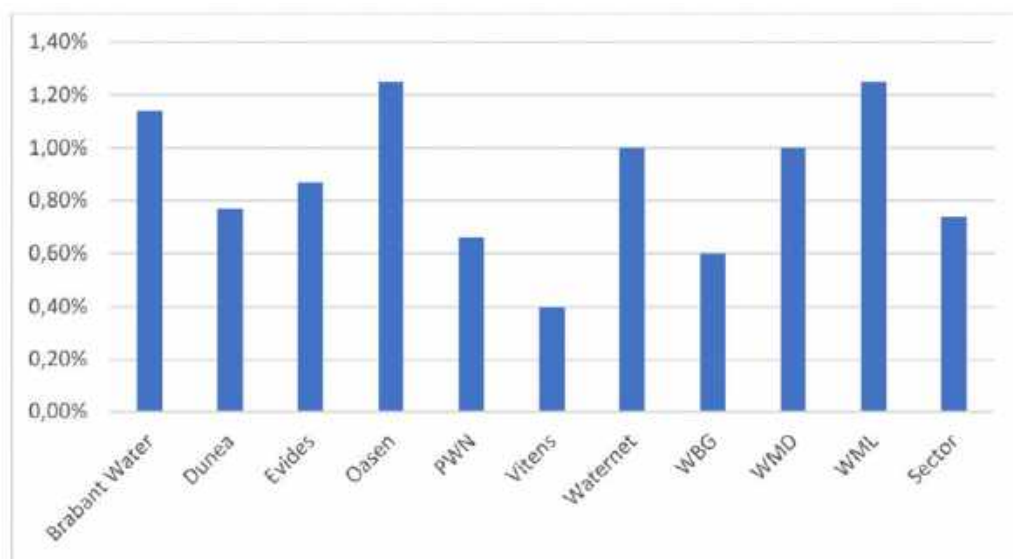
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31* Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	14,124	n.v.t.	14,740	21,440	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	8,202	n.v.t.	7,970	6,957	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,407	n.v.t.	6,766	4,908	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	0,563	n.v.t.	5,672	29,710	Met name door investeringen m.b.t. Drinkwater voor de Toekomst
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	0,530	n.v.t.	3,304	3,789	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	37,0	37,3	40,0	60,31	44,1	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,8%	0,8%	0,9%	1,2%	0,9%	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62,94	49,1	Conform meerjarenbegroting 2024-2028
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,3%	1,0%	Conform meerjarenbegroting 2024-2028

# **Verbeterplan Evides Waterbedrijf**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Rotterdam, 24 mei 2024**



## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Evides Waterbedrijf.....	6
Inleiding .....	13
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	13
Leeswijzer .....	14
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	15
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	15
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	17
2. Klantenservice .....	20
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	20
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	22
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	23
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	24
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	24
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	25
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	27
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	28
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	28
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	28
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	30
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	34
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	34
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	36
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	37
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	40
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	41

## **Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf**

De algehele score van Evides op de verschillende beoordelingscriteria van de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven in 2022 is goed. Ten opzichte van de prestatievergelijking 2019 heeft Evides zich over het algemeen verbeterd. Het drinkwater van Evides is van goede kwaliteit en voldoet aan alle wettelijke eisen. Klanten waarderen de dienstverlening goed.

Dit neemt niet weg dat verdere optimalisaties mogelijk zijn. Evides is continu bezig de organisatie en processen verder te verbeteren. Om dit te bereiken wordt de huidige strategische koers vernieuwd tot een Strategische Koers 2025-2029 en worden de verbeterplannen uit de huidige strategische agenda voor de periode 2021-2025 afgerond. Hierbij worden op specifieke onderwerpen (zoals waterkwaliteit, duurzaamheid en klanttevredenheid) accenten gelegd, welke ook bijdragen aan de verbetering van de benchmarkscores.

Conform de Drinkwaterwet heeft Evides Waterbedrijf op basis van de resultaten van de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 de verbeteringspotentie geïnventariseerd en voorliggend Verbeterplan opgesteld.

### **Specifieke karakteristieken**

De criteria zoals genoemd in Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 vormen een goede basis om meerdere bedrijven met elkaar te vergelijken en te bezien op welke gebieden verbeteringen mogelijk zijn. De verschillende bedrijven zijn echter niet één op één vergelijkbaar. In de onderlinge vergelijking is het relevant om oog te hebben voor de context en de specifieke karakteristieken van het waterbedrijf en zijn voorzieningsgebied. Zo hebben o.a. de soort waterbron (oppervlaktewater versus grondwater), het watergebruik per aansluiting, de complexiteit van het leidingnet (o.a. in relatie tot bebouwingsdichtheid en grondsoort) en de samenstelling van de bevolking allemaal invloed op de score per criterium. Inhoudelijke kennis van de achtergrond van een waterbedrijf is een vereiste om de cijfers uit de benchmark goed te kunnen interpreteren.

Dit verbeterplan deelt de verbeteractiviteiten in richting vier thema's.

### **Waterkwaliteit**

Evides streeft naar een verdere verbetering van de drinkwaterkwaliteit.

- Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'gezondheidskundig acuut' van Evides bedroeg in 2022 0,0964%. Evides streeft naar 0% normoverschrijdingen in deze categorie in 2025.
- Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'gezondheidskundig niet-acuut' bedroeg in 2022 0,00%. Evides streeft naar 0% normoverschrijdingen voor deze categorie in 2025.
- Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'bedrijfstechnische parameters' bedroeg in 2022 0,145%. Evides streeft naar 0,05% normoverschrijdingen voor deze categorie in 2025.
- Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'klantgerichte parameters' bedroeg in 2022 0,136%. Evides streeft naar 0,06% normoverschrijdingen voor deze categorie in 2025.

### **Klantenservice**

De beoordeling door de klanten van de dienstverlening van Evides is goed: een 8,1. Sinds 2009 verbetert Evides de dienstverlening waarneembaar in de klantwaardering. Voor 2025 wordt ernaar gestreefd om deze score voor de dienstverlening stabiel op 8,1 te houden.

Op de onderliggende dienstverleningsaspecten wordt in 2025 gestreefd naar de volgende scores ten opzichte van de score in 2022:

- Verhelpen van storingen: van 8,2 naar minstens 8,0.
- Onderhoud: van 7,5 naar 7,6.
- Verhuizing/klantmutaties: constant op 8,2.
- Meteropname: van 8,3 naar minstens 8,2.
- Facturatie: van 8,1 naar minstens 8,0.

Evides streeft naar een 8+ klantbeleving. In 2022 is dat al gelukt, maar na de introductie van een nieuw facturatiesysteem is het streven om nog een stapje omhoog te maken door de mogelijkheden daarvan te benutten. Daarnaast wordt gewerkt aan het verbeteren van de informatievoorziening bij projecten en worden online functionaliteiten uitgebreid.

Voor het bepalen van de streefscores voor ondermaatse leveringsminuten (OLM) 2025 zijn het lange termijn asset plan (LTAP) en een analyse van de gerealiseerde OLM van de afgelopen jaren gebruikt. Op basis van het LTAP wordt een stabilisatie van de ongeplande OLM verwacht. Ondanks een hoger investeringsniveau, met name ten gevolge van het koppelen van vervanging van drinkwaterleidingen aan het (versnelde) gasvervangingsprogramma, wordt naar een stabilisering van de geplande OLM's gestreefd.

### **Milieuaspecten**

Evides streeft naar een zo laag mogelijk energieverbruik, zowel in haar zuiveringsprocessen als in de levering van drinkwater met behoud van een goede waterkwaliteit als uitgangspunt. Voortdurend voert Evides onderzoek uit hoe dit verder te minimaliseren. Het energieverbruik van Evides is gemiddeld ten opzichte van de oppervlaktewaterbedrijven. Het energieverbruik van Evides zal naar verwachting in 2025 gelijk blijven ten opzichte van 2022 omdat er geen grote aanpassingen zijn gepland op productielocaties en aan het distributienet die hier invloed op hebben.

Evides gebruikt sinds 2012 100% duurzame energie. In 2025 wordt het gebruik van duurzame energie gecontinueerd op 100%. In 2022 werd bijna 100% van de reststoffen uit de drinkwaterproductie van Evides nuttig toegepast. Voor 2025 wordt deze score gecontinueerd en is het streven meer, nieuwe en/of hoogwaardigere reststoffen te ontsluiten.

Het niet in rekening gebracht water (NIRG) van Evides is t.o.v. de Nederlandse sector relatief hoog. Evides streeft ernaar op termijn een lagere score te bereiken. Er is een groot aantal verbeteracties gestart om het NIRG beter in beeld te brengen en te verlagen. Voor 2025 is de streefscore voor het NIRG 8,0%. Dit komt voor Evides overeen met een ILI van 0,9.

### **Kosten efficiëntie**

Evides neemt in haar jaarlijkse ondernemingsplan een doorkijk op van de verwachte tariefontwikkeling in de komende 5 jaar. Hierbij wordt rekening gehouden met de voor die meerjarenperiode geplande activiteiten en investeringen alsmede met de verwachte autonome kostenontwikkelingen als gevolg van onder andere inflatie en loonstijgingen. Voor een gedegen en toekomstbestendige bedrijfsvoering, inclusief de realisatie van ons investeringsprogramma, zijn wij ten opzichte van 2022 uitgegaan van een gemiddelde verhoging van de drinkwatertarieven met 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025. De totale kosten nemen ten opzichte van 2022 toe met € 0,30 per m<sup>3</sup>, ter dekking van operationele kosten, afschrijvingen, vermogenskosten en belastingen. De operationele kosten nemen toe met € 0,25 per m<sup>3</sup> als gevolg van autonome kostenstijgingen (energie, chemicaliën, automatisering en personeel). De afschrijvingen dalen € 0,06 per m<sup>3</sup> vanwege het volledig afgeschreven raken van procesautomatisering, zonder dat daar al vervangingsinvesteringen voor benodigd zijn. De

vermogenskosten nemen ter financiering van onze investeringen en bedrijfsvoering toe met € 0,11 per m<sup>3</sup> ter dekking van gestegen rente en winstherstel. Voorgaande kostenontwikkeling is overigens onder voorbehoud van een mogelijk aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet. In 2023 is namelijk gestart met een herijking van de toegepaste afschrijvingstermijnen van op dit moment 30 jaar. Op basis van informatie over de vervanging van leidingen en watermeters uit het verleden, komt naar voren dat leidingen gemiddeld een gebruiksduur kennen van langer dan 30 jaar terwijl de watermeters een kortere gebruiksduur kennen dan 30 jaar. De volgende feiten en omstandigheden hebben impact op de te maken schatting van de gebruiksduur in de toekomst en daarmee de schattingswijziging:

- Impact van energietransitie 'in de grond'. De omvang van de energietransitie en de doelstelling dit voor 2050 gerealiseerd te hebben, leiden tot een toename van werkzaamheden voor drinkwaterbedrijven en het vervroegen van vervangingsinvesteringen;
- Besluit tot vervangen van analoge meters naar slimme digitale meters, waarover het besluit in boekjaar 2024 plaatsvindt.

Op basis van voorstaande kan op dit moment nog geen betrouwbare schatting worden gemaakt of de afschrijvingstermijnen dienen te worden herzien. Als gevolg daarvan is ervoor geopteerd om de afschrijvingstermijn consistent te houden aan voorgaande jaren. Wanneer deze aanpassing met ingang van 2025 plaatsvindt, zal dat zowel tot aanpassing van de afschrijvingen als de totale kosten leiden.

Ter financiering van ons toegenomen investeringsplan wordt de solvabiliteit richting 2025 geleidelijk verlaagd en zal over 2025 naar verwachting geen sprake zijn van dividenduitkering ten aanzien van onze drinkwateractiviteiten.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Evides Waterbedrijf

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,003	0	0	0,015	0	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,002	0,004	0,004	0,005	0,004	In deze categorie is Aeromonas de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,006	0,005	0,005	0,006	0,005	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,01	0,044	0	0,096	0	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,13	0,015	0,05	0,145	0,05	In deze categorie is Aeromonas de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,07	0,06	0,06	0,136	0,06	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
<b>2. Klantenservice</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,8	8	8,1	8,1	Evides streeft naar een 8+ klantbeleving door benutting van een nieuw facturatiesysteem.
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,7	7,8	8,2	8	In 2022 was Evides de beste van de sector (score: 8,2). We willen het 8+ niveau vasthouden.
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,7	7,4	7,6	7,5	7,6	Op het onderhoud proces is voor Evides nog verbetering mogelijk. Dit betreft met name (lange) projecten in de informatievoorziening (eerder en meer passend informeren) en structureel klantonderzoek met onze partners, omdat dit vaak combiwerk is.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,8	8,2	8,2	8,2	8,2	Voor het verhuisproces willen we de reeds hoge score (8,2) handhaven. Daarbij zal vooral worden gericht op het doorontwikkelen van de online verhuis functionaliteiten in 'Mijn Evides'.
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,1	8,1	8,3	8,2	We leggen de streefscore in 2025 nog iets hoger. Dat willen we behalen door verbetering van het online proces door o.a. introductie van uitlezen foto's van de watermeter.
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,8	7,9	8,1	8	Ook voor dit proces leggen we de streefscore iets hoger. Door het benutten van de mogelijkheden in het nieuwe facturatie-systeem (o.a. kiezen incassodatum en mogelijkheid tussentijdse afrekening) willen we nog wat beter scoren.
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	11:31	16:44	18:00	16:58	18:00	Door een gelijk investeringsniveau (omvang projecten) zal de geplande OLM gelijk blijven. Op basis van het LTAP Infra '20 – '50 en de toename van activiteiten in de ondergrond verwachten wij een stabilisatie van de ongeplande OLM.
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	05:07	05:34	07:00	08:13	07:00	
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:38	22:18	25:00	25:11	25:00	
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:31	00:54	01:07	01:15	01:07	Ervaring leert dat de OLM t.g.v. storingen veroorzaakt door derden ca. 16% is van de ongeplande OLM.
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	302	320	320	320	315	De drukregelingen in verschillende delen van het leveringsgebied worden geoptimaliseerd. Hierdoor daalt de gemiddelde druk.
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,43	0,43	0,43	0,43	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m3)	n.v.t.	0,16	0,16	0,17	0,16	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100	100	Voor de productie en distributie wordt 100% duurzame energie gebruikt.
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	98,1	100	Evides streeft ernaar om meer, nieuwe en/of hoogwaardigere reststoffen te ontsluiten.
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	13,4	n.v.t.	11,4	11,8	Het verlagen van onze NIRG heeft bedrijfsbrede aandacht, maar vergt veel inspanningen. Onze streefscore voor de NIRG verlagen wij van 8,2% naar 8,0%. Dit komt overeen met een ILI van 0,9.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	0,9	
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,55	1,66	1,57	1,57	2,07	De drinkwaterkosten per m <sup>3</sup> voor een gemiddeld gezin nemen met 31,2% oftewel € 0,49 toe als gevolg van generieke tariefverhogingen met 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025. Deze tariefverhogingen zijn ter dekking van hogere operationele kosten en toegestane vermogenskosten, wat deels wordt gecompenseerd door lagere afschrijvingskosten. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	194,19	198,22	171,07	183,56	235,67	De kosten per aansluiting zijn omwille van de consistentie in het verbeterplan berekend op basis van de totale levering van drinkwater, inclusief aan die klanten die door de IIT als niet-wettelijk worden gezien. Ten behoeve van de jaarlijkse tariefbepaling wordt dit onderscheid onder sectorbreed protest, wel toegepast. De toename van operationele kosten en vermogenskosten worden, rekening houdend met dalende afschrijvingen via generieke tariefverhogingen van respectievelijk 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025 in rekening gebracht. Voor 2025 is rekening gehouden met een verwachte WACC van 3,6%. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,30	1,33	1,39	1,30	1,69	De kosten per m <sup>3</sup> berekend cf. de toelichting bij 4.2a. De toename van operationele kosten en vermogenskosten worden, rekening houdend met dalende afschrijvingen via generieke tariefverhogingen van respectievelijk 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025 in rekening gebracht. Voor 2025 is rekening gehouden met een verwachte WACC van 3,6%. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
	4.2c Belastingen	0,03	0,07	0,00	0,00	0,00	Als gevolg van de afschaffing van precario heffing, bedragen de belastingen per m <sup>3</sup> € 0,00. Aangezien Evides overwegend gebruik maakt van oppervlaktewater, zijn de kosten van grondwaterheffing per m <sup>3</sup> verwaarloosbaar.



Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
	4.2d Afschrijvingen	0,37	0,39	0,44	0,41	0,38	De afschrijvingen dalen met name als gevolg van het volledig afgeschreven raken van procesautomatisering van de productie, waarvoor nog geen vervangingsinvesteringen nodig zijn. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
	4.2e Operationele kosten	0,66	0,70	0,80	0,84	1,05	De operationele kosten nemen, naast een autonome stijging door inflatie en cao-verhogingen, toe als gevolg van personele uitbreiding ten behoeve van bestending van onze bedrijfsvoering en de uitvoering van ons toenemende investeringsprogramma. De autonome stijging is hoog vanwege de grote afhankelijkheid van energie, chemicaliën, automatisering en personeel.
	4.2f Vermogenskosten	0,24	0,18	0,14	0,05	0,25	De vermogenskosten nemen toe als gevolg van herstel van het toegestane winstniveau rekening houdend met sterk toegenomen rente en de incidentele compensatie van overrendement in 2022. De vermogenskosten zijn daarbij passend binnen het voor 2025 verwachte wettelijk maximum van 3,6%.
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	189,54	187,26	170,82	183,80	235,12	Zie de onder 4.2 gegeven toelichtingen.
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	4.020	4.336	4.314	4.438	4.950	In de meerjarenraming is een structurele continuering van ons eigen onderzoeksprogramma opgenomen met een jaarlijks budget van € 3,0 mln. Daarnaast levert Evides een bijdrage van € 1,95 mln. aan de collectieve onderzoeksprogramma's via KWR (waaronder BTO) en RIWA-Maas.
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,06	2,29	2,2	1,8	
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mln)	817	907	917	891	1106	Het balanstotaal neemt toe als gevolg van intensivering van investeringen in de periode 2023-2025.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	358	396	390	385	475,5	De omvang van het eigen vermogen hangt samen met de ontwikkeling van het balanstotaal en de solvabiliteit.
zFI-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	43,8	43,6	42,6	43,2	43	De solvabiliteit zal richting 2025 geleidelijk worden verlaagd richting de doelsolvabiliteit van 40%. De tijdelijk aangehouden hogere solvabiliteit heeft ten doel om het effect van intensivering van het investeringsprogramma op onze dividendcapaciteit richting onze aandeelhouders te kunnen opvangen.
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	13.000	21.540	9.600	2.552	0	Om de toenemende investeringen te kunnen financieren moet, naast externe financiering, ook het eigen vermogen groeien om de doelsolvabiliteit te realiseren. Dit leidt ertoe dat in 2025 geen sprake zal zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	51,5	84,8	55,4	46	0	In 2025 zal er geen sprake zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	6,5	9	5,1	1,2	0	In 2025 zal er geen sprake zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	37,8	44,0	n.v.t.	68,2	64,8	Voor 2025 en verder staan verschillende projecten gepland ter verbetering van het Biesbosch-systeem Zuid en de drinkwatervoorziening in Midden-Zeeland. Hiertoe zal vervanging van leidingnet plaatsvinden.
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	11,1	n.v.t.	7,7	13,4	Uitbreiding van het leidingnet vindt in beperkte mate plaats.
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,8	n.v.t.	19	11,6	Voor 2025 staan diverse renovatieprojecten gepland voor onze drinkwaterinstallaties.
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,6	n.v.t.	1,9	39,0	Voor 2025 en verder staan verschillende projecten gepland ter verbetering van het Biesbosch-systeem Zuid en de drinkwatervoorziening in Midden-Zeeland. Hiertoe zal een uitbreiding van productiemiddelen plaatsvinden.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-5ta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	8,0	n.v.t.	8,7	19,6	Naast een regulier niveau aan investeringen in ICT, zijn voor 2025 de afrondende investeringen ten behoeve van het nieuwe hoofdkantoor begroot.
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	39,6	47,6	68	69,5	80	Groeipad gebaseerd op de groei van afgelopen jaren, voor de komende 5 jaar gebaseerd op het AMP en voor de langere termijn op het LTAP 2023.
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,4	0,6	0,6	0,7	
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	91,6	120	Gesaneerd leidingnet aangevuld met 40 km reconstructies / 'meegaan met derden' in lijn met de realisatie van de afgelopen jaren.
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	1,0	

## Inleiding

Het Verbeterplan van Evides Waterbedrijf is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Evides Waterbedrijf geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van Evides Waterbedrijf in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van Evides Waterbedrijf in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

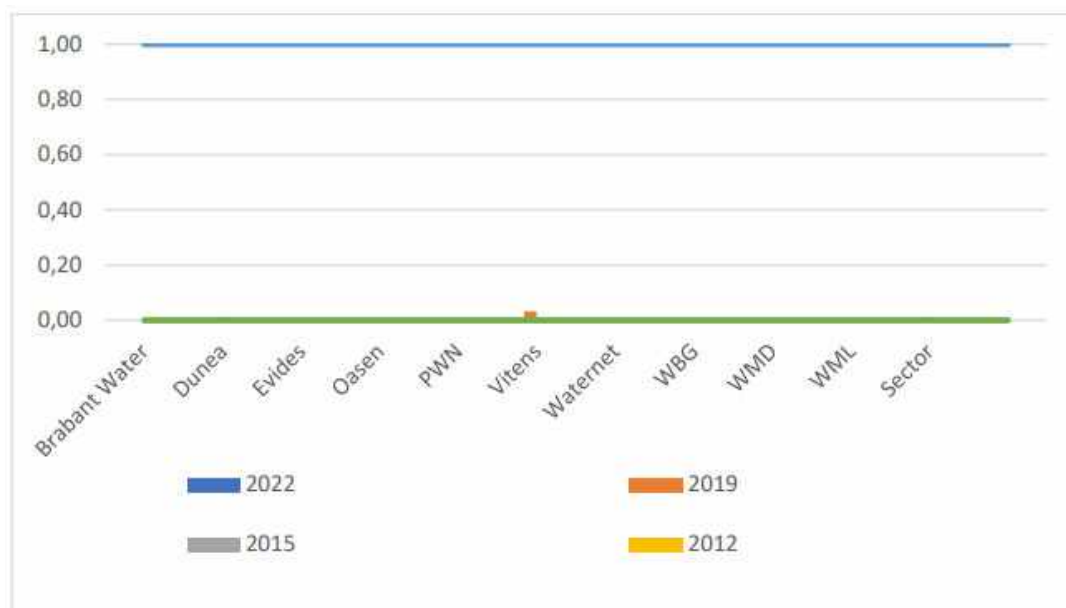
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied.

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

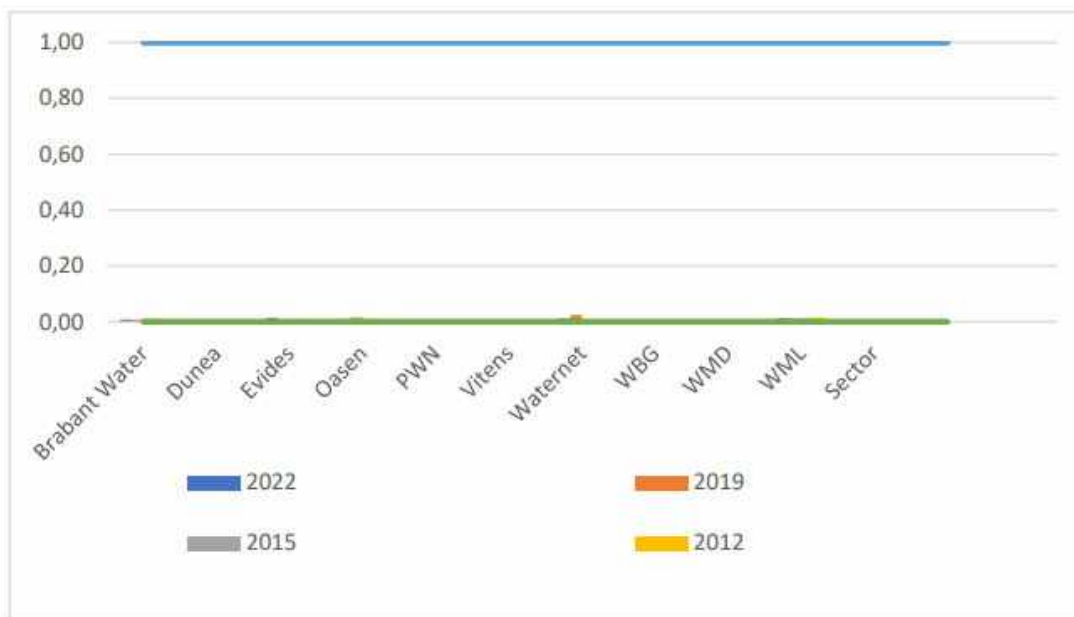
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

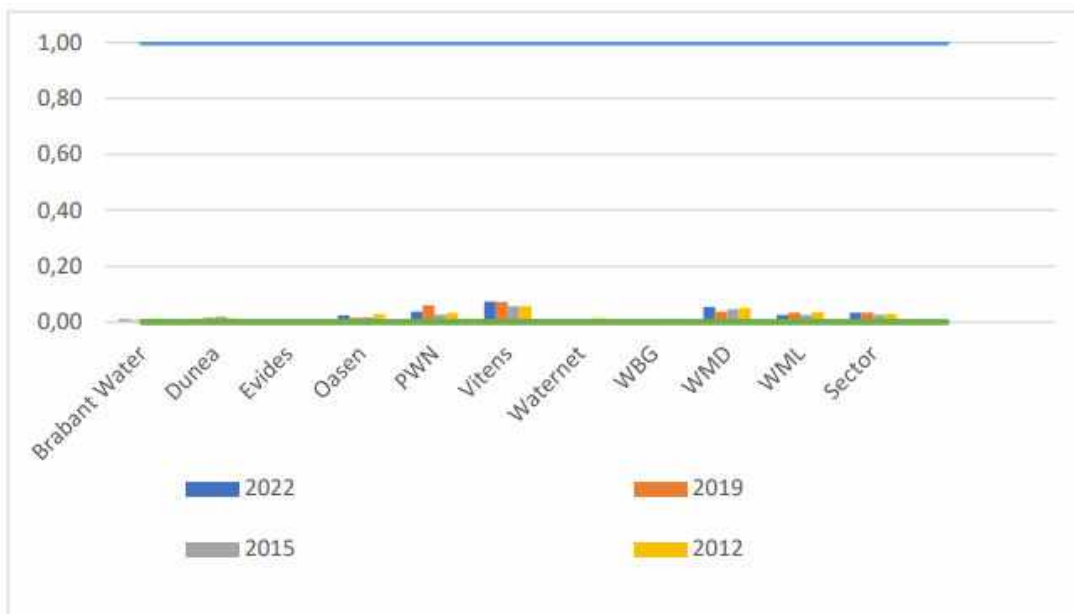
Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep



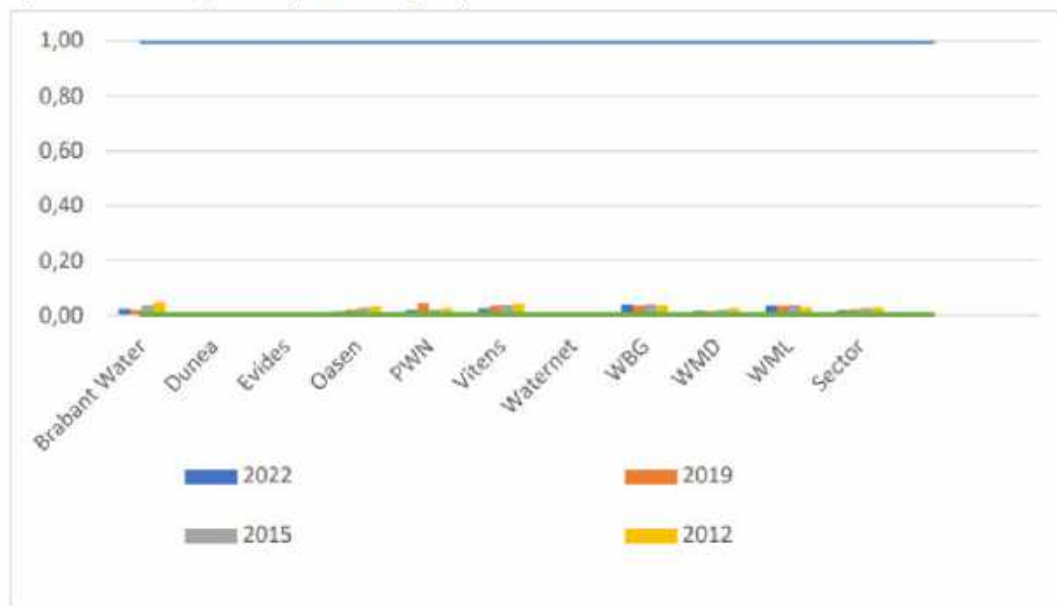
Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep



Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep



Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep



### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,003	0	0	0,015	0	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,002	0,004	0,004	0,005	0,004	In deze categorie is Aeromonas de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,006	0,005	0,005	0,006	0,005	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.



Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



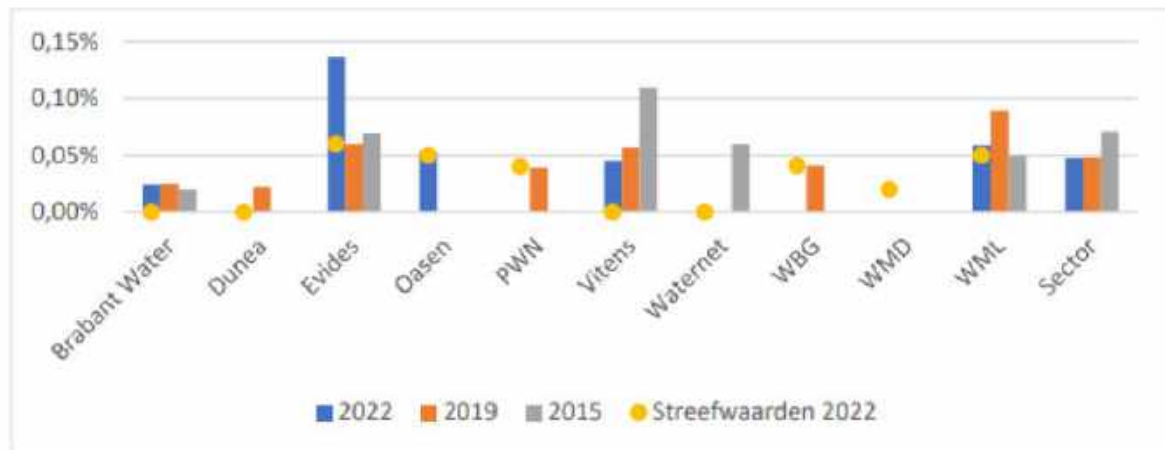
Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,01	0,044	0	0,096	0	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,13	0,015	0,05	0,145	0,05	In deze categorie is Aeromonas de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,07	0,06	0,06	0,136	0,06	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. Verbeteracties zullen pas na 2025 effect kunnen hebben op het cijfer.

## 2. Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,8	8	8,1	8,1	Evides streeft naar een 8+ klantbeleving door benutting van een nieuw facturatiesysteem.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,7	7,8	8,2	8	In 2022 was Evides de beste van de sector (score: 8,2). We willen het 8+ niveau vasthouden.
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,7	7,4	7,6	7,5	7,6	Op het onderhoud proces is voor Evides nog verbetering mogelijk. Dit betreft met name (lange) projecten in de informatievoorziening (eerder en meer passend informeren) en structureel klantonderzoek met onze partners, omdat dit vaak combiwerk is.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,8	8,2	8,2	8,2	8,2	Voor het verhuisproces willen we de reeds hoge score (8,2) handhaven. Daarbij zal vooral worden gericht op het doorontwikkelen van de online verhuis functionaliteiten in 'Mijn Evides'.
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,1	8,1	8,3	8,2	We leggen de streefscore in 2025 nog iets hoger. Dat willen we behalen door verbetering van het online proces door o.a. introductie van uitlezen foto's van de watermeter.
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,8	7,9	8,1	8	Ook voor dit proces leggen we de streefscore iets hoger. Door het benutten van de mogelijkheden in het nieuwe facturatie-systeem (o.a. kiezen incassodatum en mogelijkheid tussentijdse afrekening) willen we nog wat beter scoren.

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater- bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

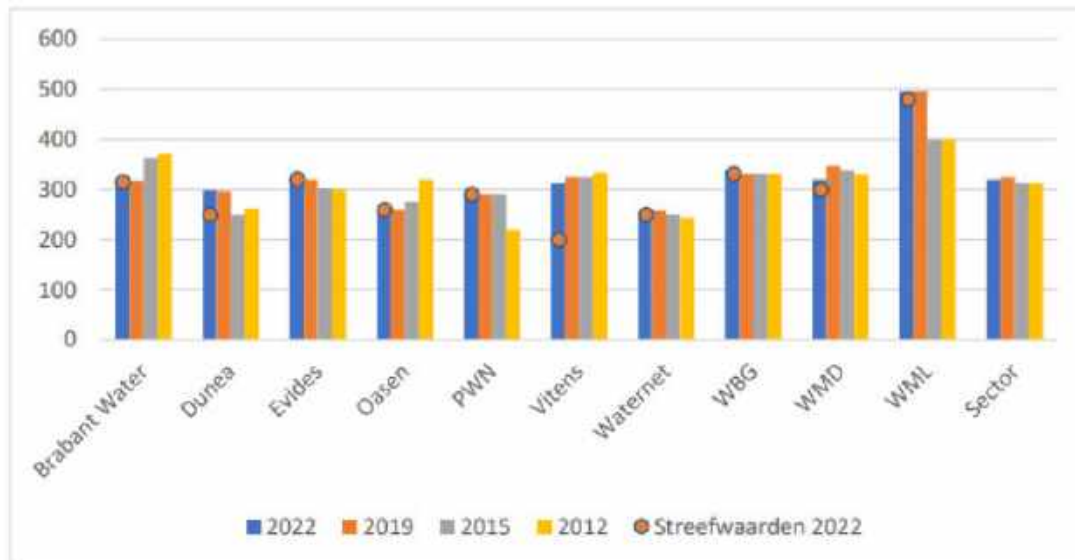
### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	11:31	16:44	18:00	16:58	18:00	Door een gelijk investeringsniveau (omvang projecten) zal de geplande OLM gelijk blijven. Op basis van het LTAP Infra '20 – '50 en de toename van activiteiten in de ondergrond verwachten wij een stabilisatie van de ongeplande OLM.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	05:07	05:34	07:00	08:13	07:00	
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:38	22:18	25:00	25:11	25:00	
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:31	00:54	01:07	01:15	01:07	Ervaring leert dat de OLM t.g.v. storingen veroorzaakt door derden ca. 16% is van de ongeplande OLM.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	302	320	320	320	315	De drukregelingen in verschillende delen van het leveringsgebied worden geoptimaliseerd. Hierdoor daalt de gemiddelde druk.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

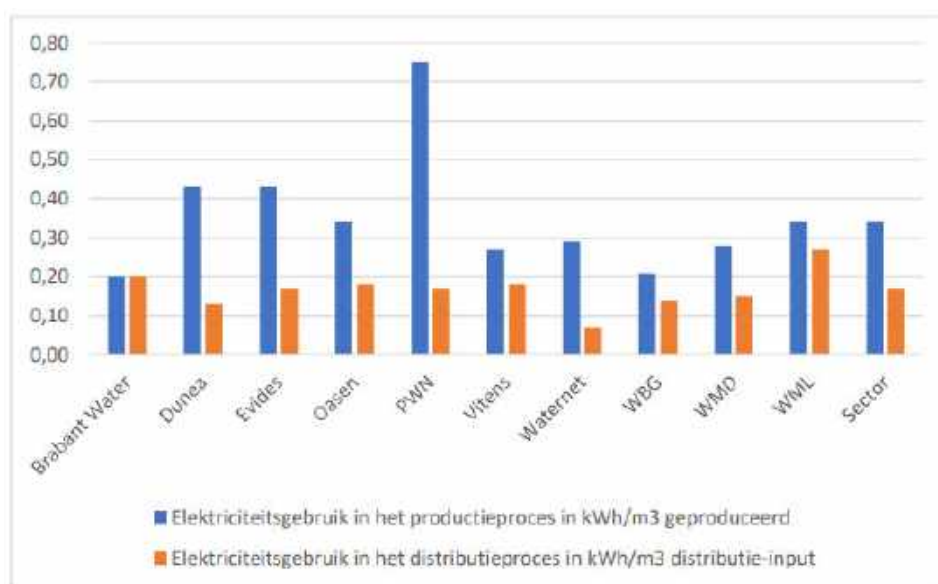
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

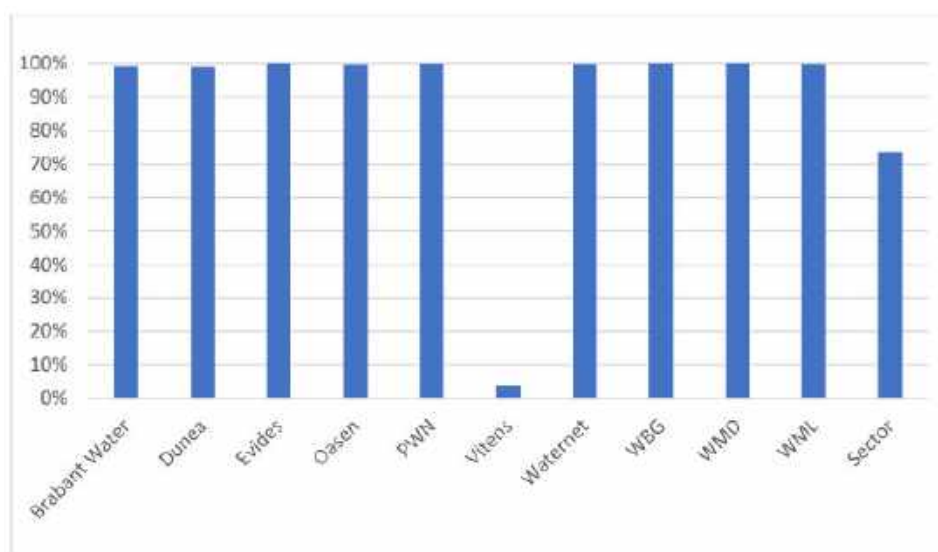
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)



Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022



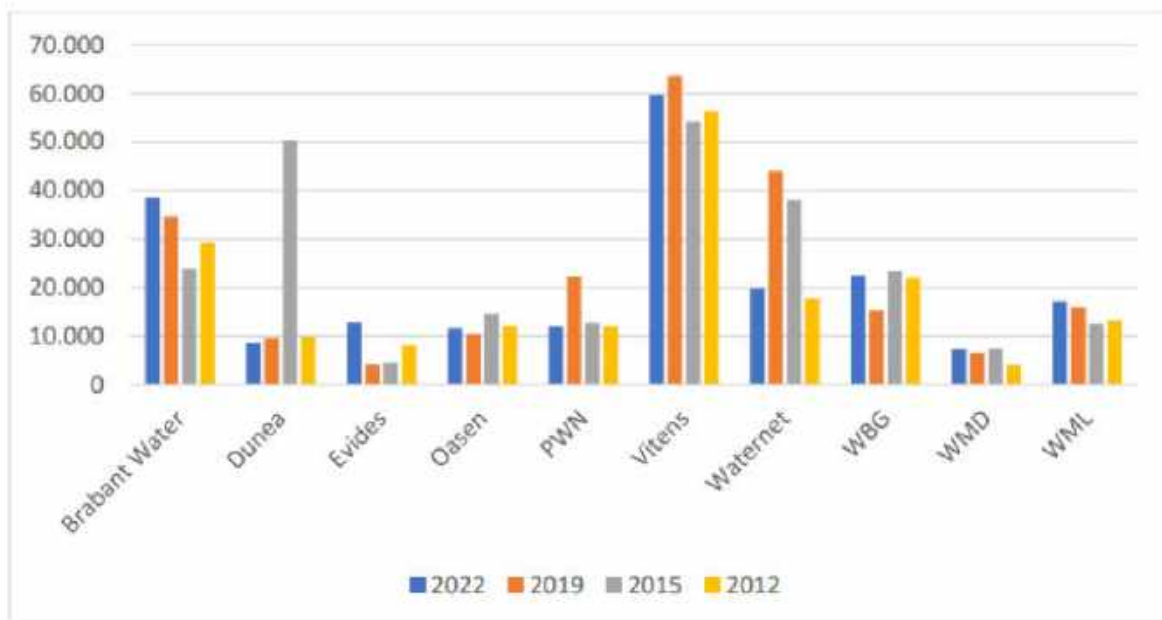
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,43	0,43	0,43	0,43	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m3)	n.v.t.	0,16	0,16	0,17	0,16	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100	100	Voor de productie en distributie wordt 100% duurzame energie gebruikt.

### 3.2. Reststoffen

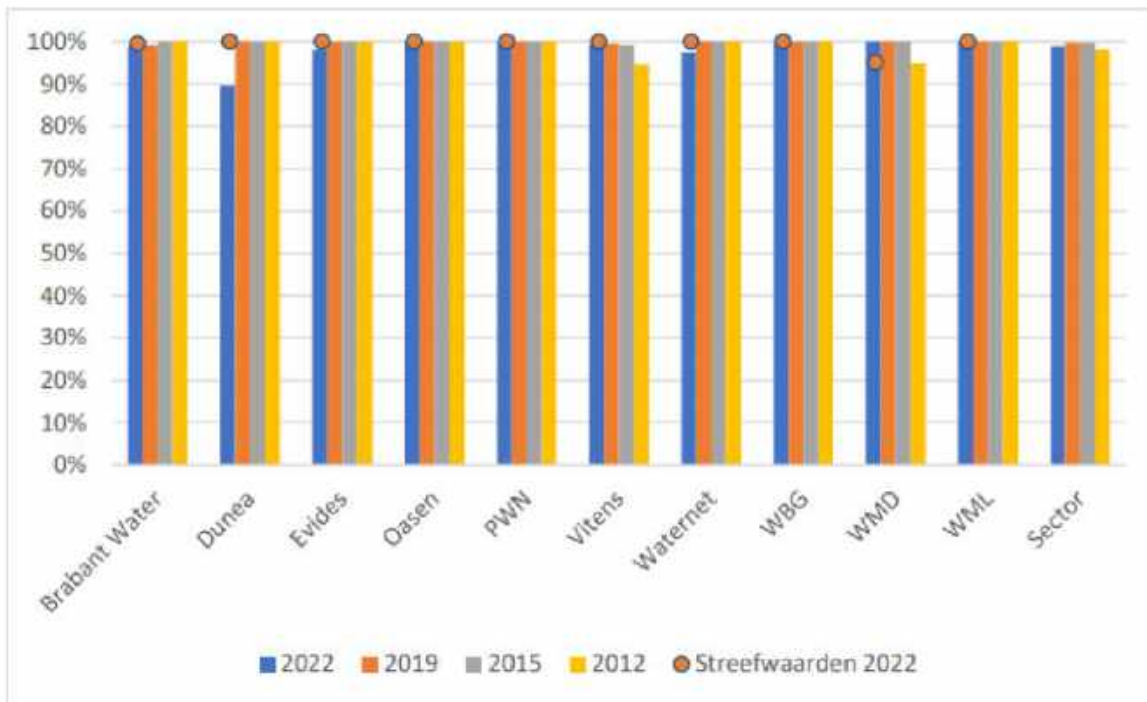
De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)





Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast



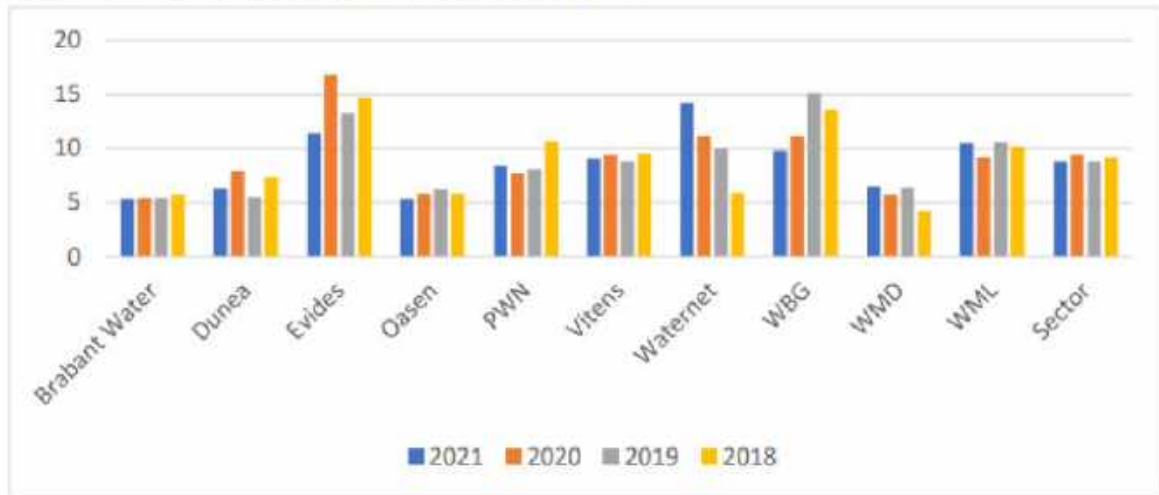
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	98,1	100	Evides streeft ernaar om meer, nieuwe en/of hoogwaardigere reststoffen te ontsluiten.

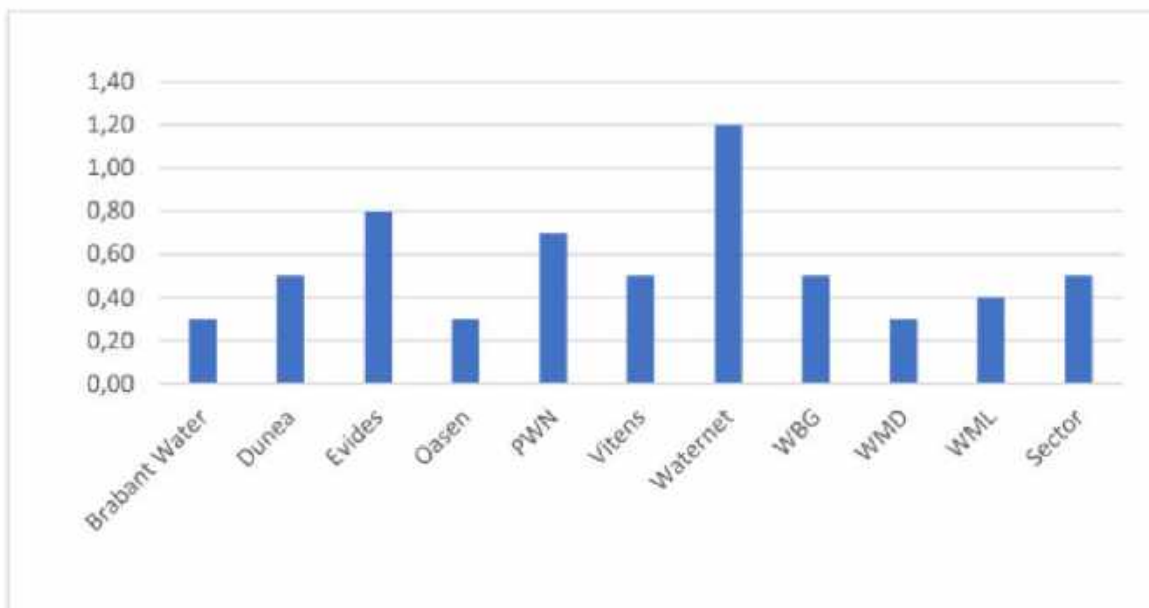
### 3.3. Lek- en spuiverliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)



Figuur 17 ILI 2021



#### Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	13,4	n.v.t.	11,4	11,8	Het verlagen van onze NIRG heeft bedrijfsbrede aandacht, maar vergt veel inspanningen. Onze streefscore voor de NIRG verlagen wij van 8,2% naar 8,0%. Dit komt overeen met een ILI van 0,9.
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	0,9	

### 3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### *Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid*

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
Het % duurzaam ingekocht bedraagt 100% op de aanbestedingen waarvoor door de overheid duurzaamheidsnormen zijn vastgesteld.	In 2024 is het Evides MVOI-beleid ontwikkeld. Evides past duurzame geschiktheidscriteria, selectiecriteria en minimumeisen toe. Daarnaast wordt gewerkt aan het aanmoedigen van duurzamere producten, diensten en werken, onder andere d.m.v. gunningscriteria en contractbepalingen.

## 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

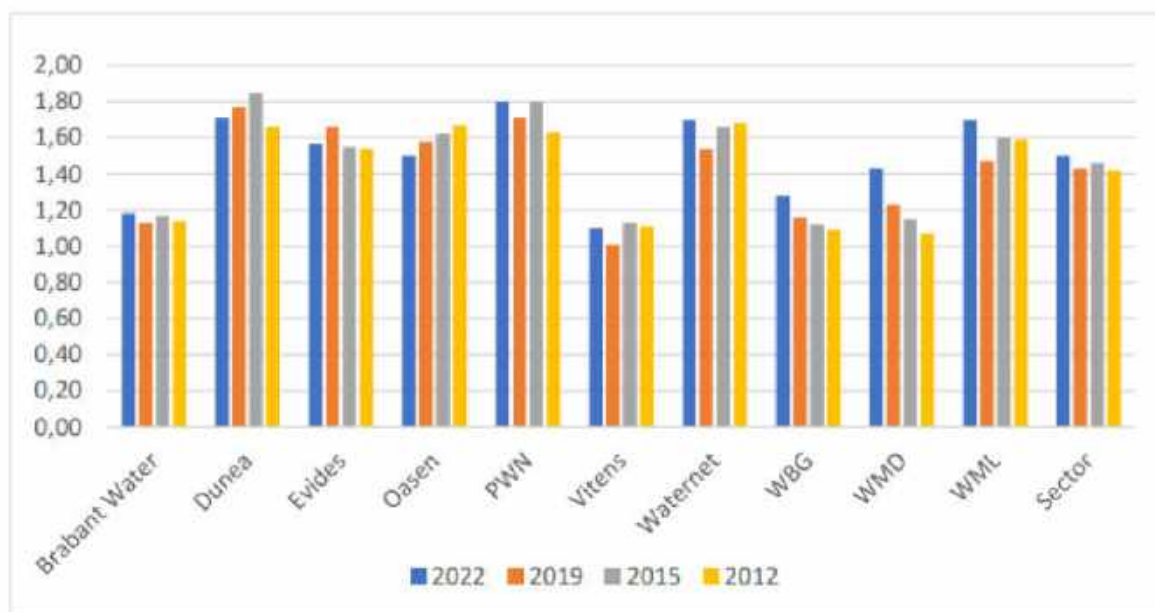
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen,
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)



#### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,55	1,66	1,57	1,57	2,07	De drinkwaterkosten per m <sup>3</sup> voor een gemiddeld gezin nemen met 31,2% oftewel € 0,49 toe als gevolg van generieke tariefverhogingen met 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025. Deze tariefverhogingen zijn ter dekking van hogere operationele kosten en toegestane vermogenskosten, wat deels wordt gecompenseerd door lagere afschrijvingskosten. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.

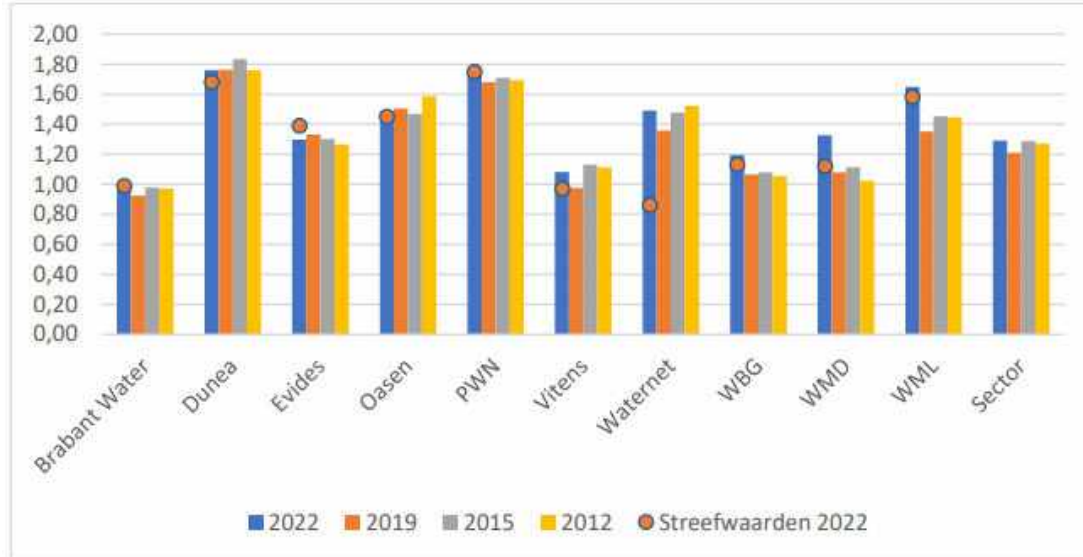
#### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)



Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)



Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)

<b>Drinkwater -bedrijf</b>	<b>Totale kosten</b>	<b>Belastingen</b>	<b>Vermogens- kosten</b>	<b>Afschrij- vingen</b>	<b>Operationele kosten</b>
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

**Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	194,19	198,22	171,07	183,56	235,67	De kosten per aansluiting zijn omwille van de consistentie in het verbeterplan berekend op basis van de totale levering van drinkwater, inclusief aan die klanten die door de ILT als niet-wettelijk worden gezien. Ten behoeve van de jaarlijkse tariefbepaling wordt dit onderscheid onder sectorbreed protest, wel toegepast. De toename van operationele kosten en vermogenskosten worden, rekening houdend met dalende afschrijvingen via generieke tariefverhogingen van respectievelijk 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025 in rekening gebracht. Voor 2025 is rekening gehouden met een verwachte WACC van 3,6%. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,30	1,33	1,39	1,30	1,69	De kosten per m <sup>3</sup> berekend cf. de toelichting bij 4.2a. De toename van operationele kosten en vermogenskosten worden, rekening houdend met dalende afschrijvingen via generieke tariefverhogingen van respectievelijk 8,0% in 2023, 13,6% in 2024 en 7,0% in 2025 in rekening gebracht. Voor 2025 is rekening gehouden met een verwachte WACC van 3,6%. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
4.2c Belastingen	0,03	0,07	0,00	0,00	0,00	Als gevolg van de afschaffing van precario heffing, bedragen de belastingen per m <sup>3</sup> € 0,00. Aangezien Evides overwegend gebruik maakt van oppervlaktewater, zijn de kosten van grondwaterheffing per m <sup>3</sup> verwaarloosbaar.

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.2d Afschrijvingen	0,37	0,39	0,44	0,41	0,38	De afschrijvingen dalen met name als gevolg van het volledig afgeschreven raken van procesautomatisering van de productie, waarvoor nog geen vervangingsinvesteringen nodig zijn. De geschetste kostenontwikkeling is onder voorbehoud van mogelijke aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet.
4.2e Operationele kosten	0,66	0,70	0,80	0,84	1,05	De operationele kosten nemen, naast een autonome stijging door inflatie en cao- verhogingen, toe als gevolg van personele uitbreiding ten behoeve van bestendiging van onze bedrijfsvoering en de uitvoering van ons toenemende investeringsprogramma. De autonome stijging is hoog vanwege de grote afhankelijkheid van energie, chemicaliën, automatisering en personeel.
4.2f Vermogenskosten	0,24	0,18	0,14	0,05	0,25	De vermogenskosten nemen toe als gevolg van herstel van het toegestane winstniveau rekening houdend met sterk toegenomen rente en de incidentele compensatie van overrendement in 2022. De vermogenskosten zijn daarbij passend binnen het voor 2025 verwachte wettelijk maximum van 3,6%.

Voorgaande kostenontwikkeling is onder voorbehoud van een mogelijk aanpassing van de afschrijvingstermijnen van ons leidingnet. In 2023 is namelijk gestart met een herijking van de toegepaste afschrijvingstermijnen van op dit moment 30 jaar. Op basis van informatie over de vervanging van leidingen en watermeters uit het verleden, komt naar voren dat leidingen gemiddeld een gebruiksduur kennen van langer dan 30 jaar terwijl de watermeters een kortere gebruiksduur kennen dan 30 jaar. De volgende feiten en omstandigheden hebben impact op de te maken schatting van de gebruiksduur in de toekomst en daarmee de schattingswijziging:

- Impact van energietransitie 'in de grond'. De omvang van de energietransitie en de doelstelling dit voor 2050 gerealiseerd te hebben, leiden tot een toename van werkzaamheden voor drinkwaterbedrijven en het vervroegen van vervangingsinvesteringen;
- Besluit tot vervangen van analoge meters naar slimme digitale meters, waarover het besluit in boekjaar 2024 plaatsvindt.

Op basis van voorstaande kan op dit moment nog geen betrouwbare schatting worden gemaakt of de afschrijvingstermijnen dienen te worden herzien. Als gevolg daarvan is ervoor geopteerd om de afschrijvingstermijn consistent te houden aan voorgaande jaren. Wanneer deze aanpassing



met ingang van 2025 plaatsvindt, zal dat zowel tot aanpassing van de afschrijvingen als de totale kosten leiden.

#### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

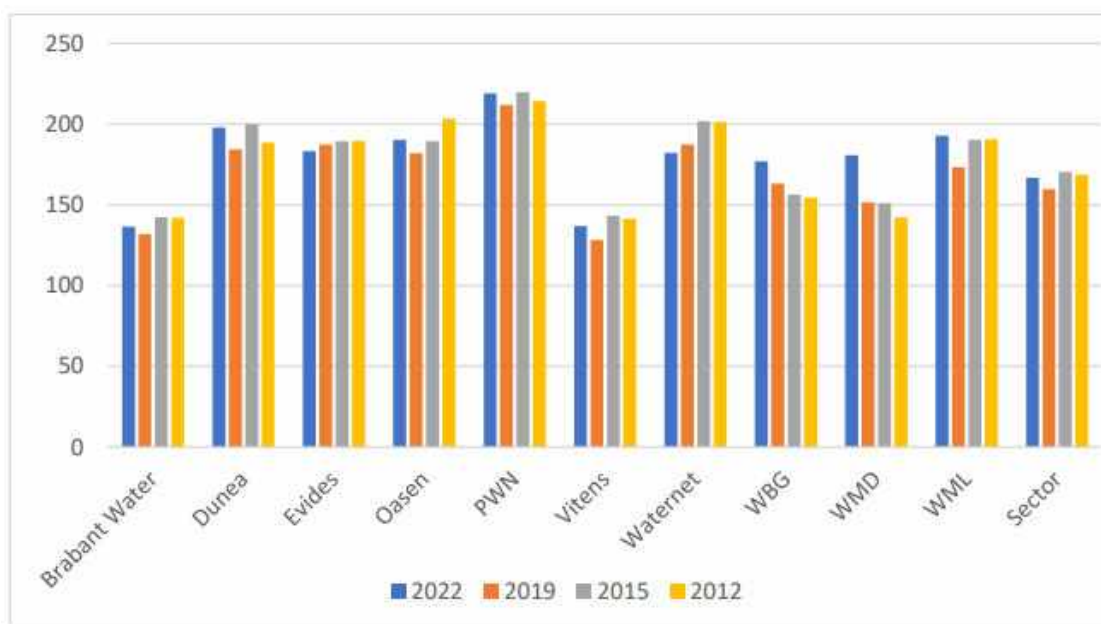
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

#### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

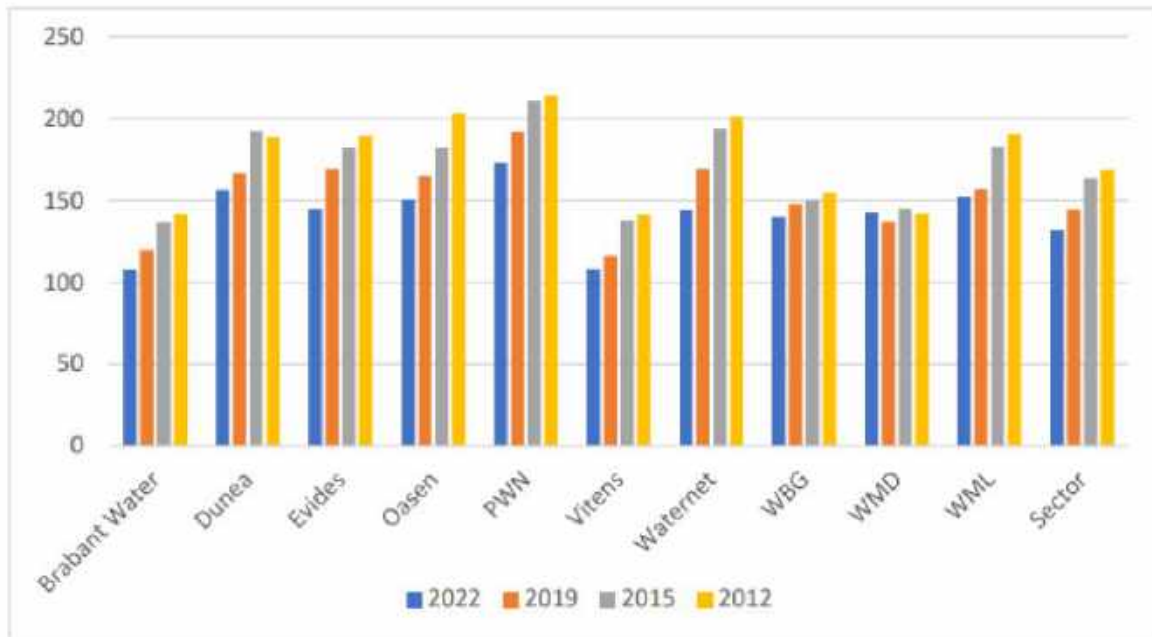
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)



**Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)**



**Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

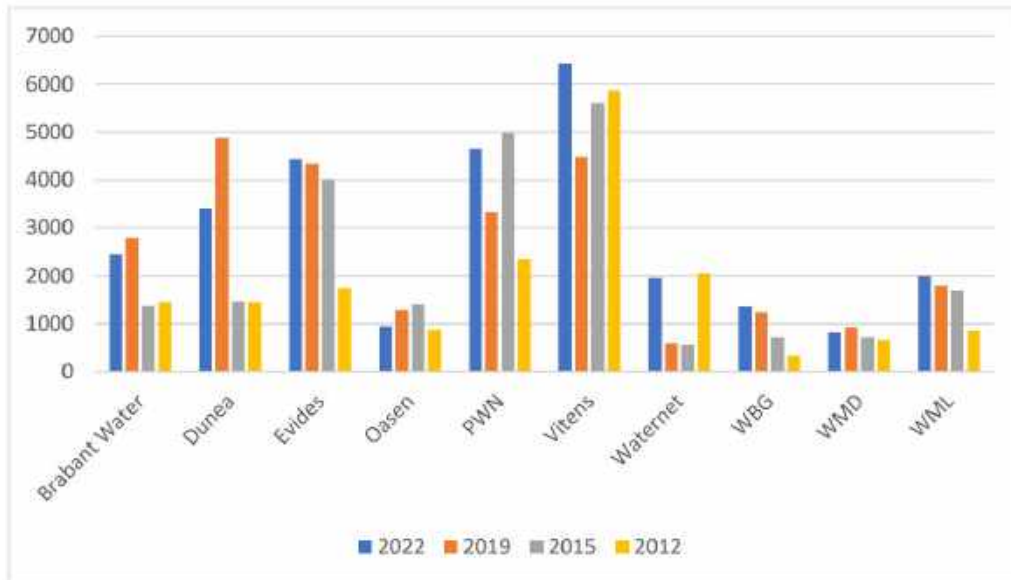
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	189,54	187,26	170,82	183,80	235,12	Zie de onder 4.2 gegeven toelichtingen.

*NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.*

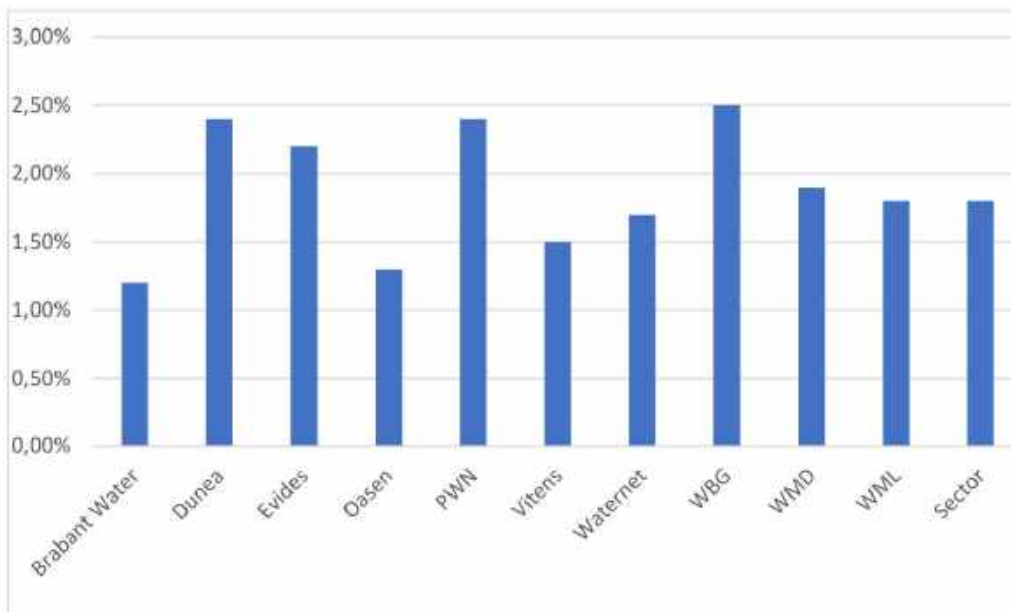
#### 4.5. *Uitgaven onderzoek en ontwikkeling*

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakingonderzoek (BTO).

Figuur 25 *Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Figuur 26 *Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



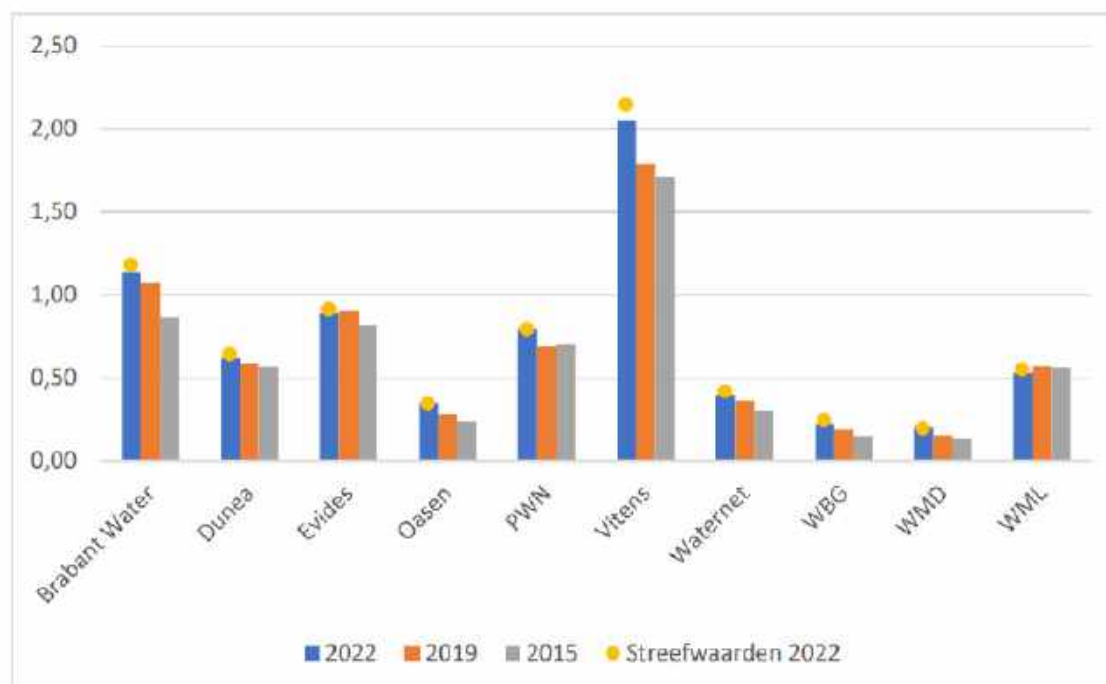
### Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	4.020	4.336	4.314	4.438	4.950	In de meerjarenraming is een structurele continuering van ons eigen onderzoeksprogramma opgenomen met een jaarlijks budget van € 3,0 mln. Daarnaast levert Evides een bijdrage van € 1,95 mln. aan de collectieve onderzoeksprogramma's via KWR (waaronder BTO) en RIWA-Maas.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,06	2,29	2,2	1,8	

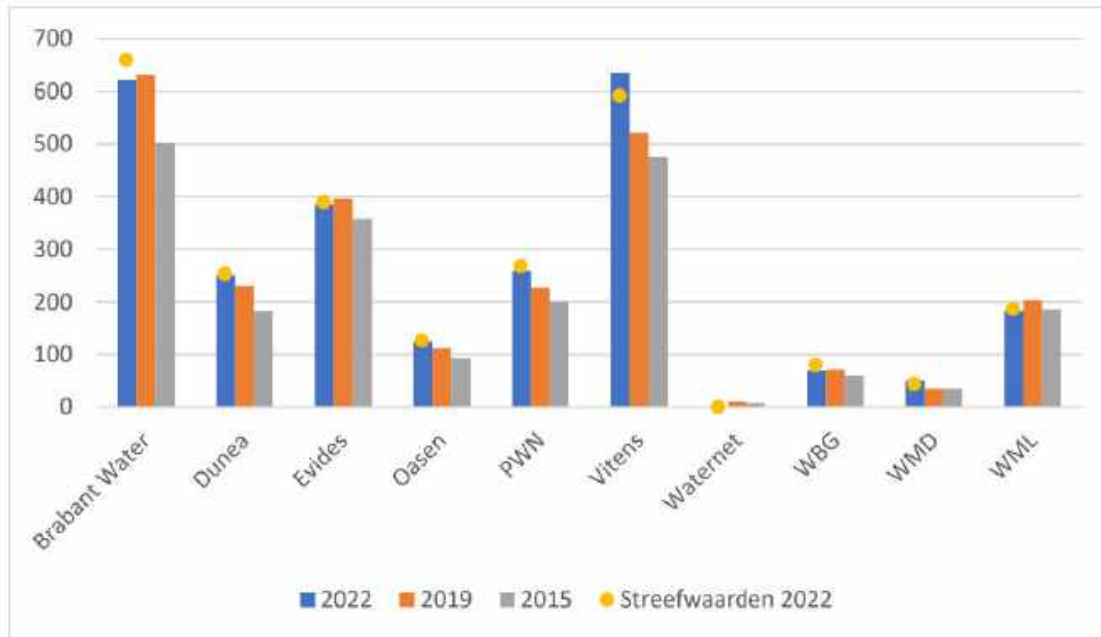
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)



Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)



Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit



### Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mln)	817	907	917	891	1106	Het balanstotaal neemt toe als gevolg van intensivering van investeringen in de periode 2023-2025.
4.6b Eigen vermogen (€mln)	358	396	390	385	475,5	De omvang van het eigen vermogen hangt samen met de ontwikkeling van het balanstotaal en de solvabiliteit.
4.6c Solvabiliteit (%)	43,8	43,6	42,6	43,2	43	De solvabiliteit zal richting 2025 geleidelijk worden verlaagd richting de doelsolvabiliteit van 40%. De tijdelijk aangehouden hogere solvabiliteit heeft ten doel om het effect van intensivering van het investeringsprogramma op onze dividendcapaciteit richting onze aandeelhouders te kunnen opvangen.

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

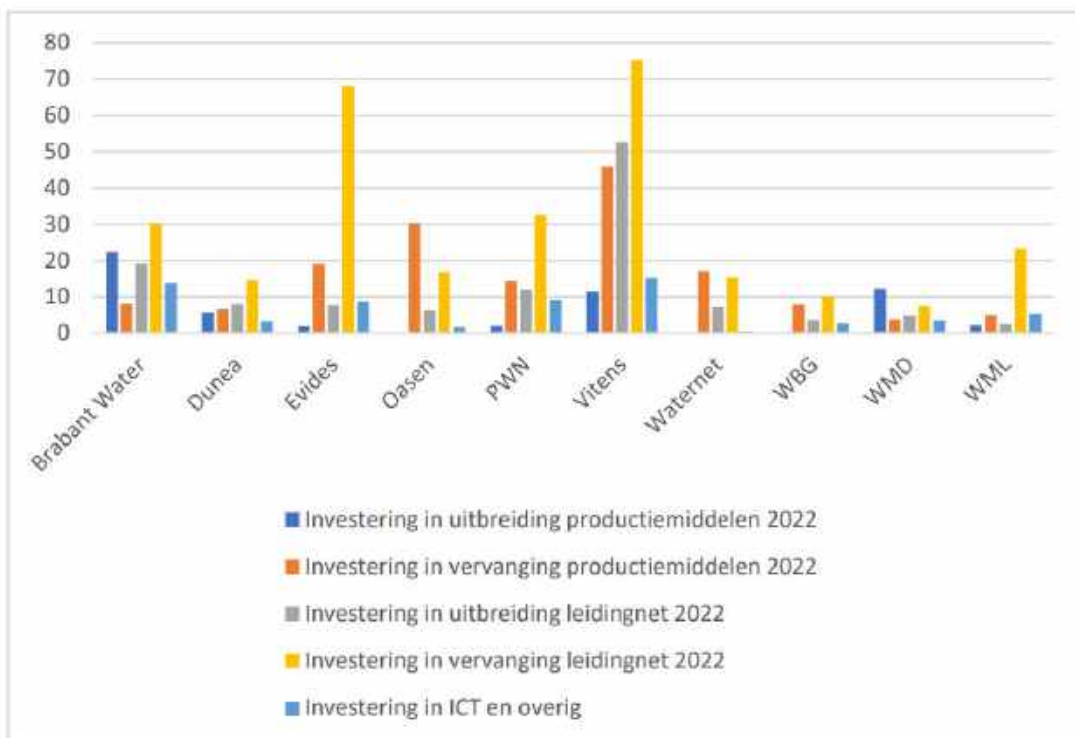
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	13.000	21.540	9.600	2.552	0	Om de toenemende investeringen te kunnen financieren moet, naast externe financiering, ook het eigen vermogen groeien om de doelsolvabiliteit te realiseren. Dit leidt ertoe dat in 2025 geen sprake zal zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	51,5	84,8	55,4	46	0	In 2025 zal er geen sprake zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	6,5	9	5,1	1,2	0	In 2025 zal er geen sprake zijn van dividend uitkering met betrekking tot de drinkwateractiviteiten.

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

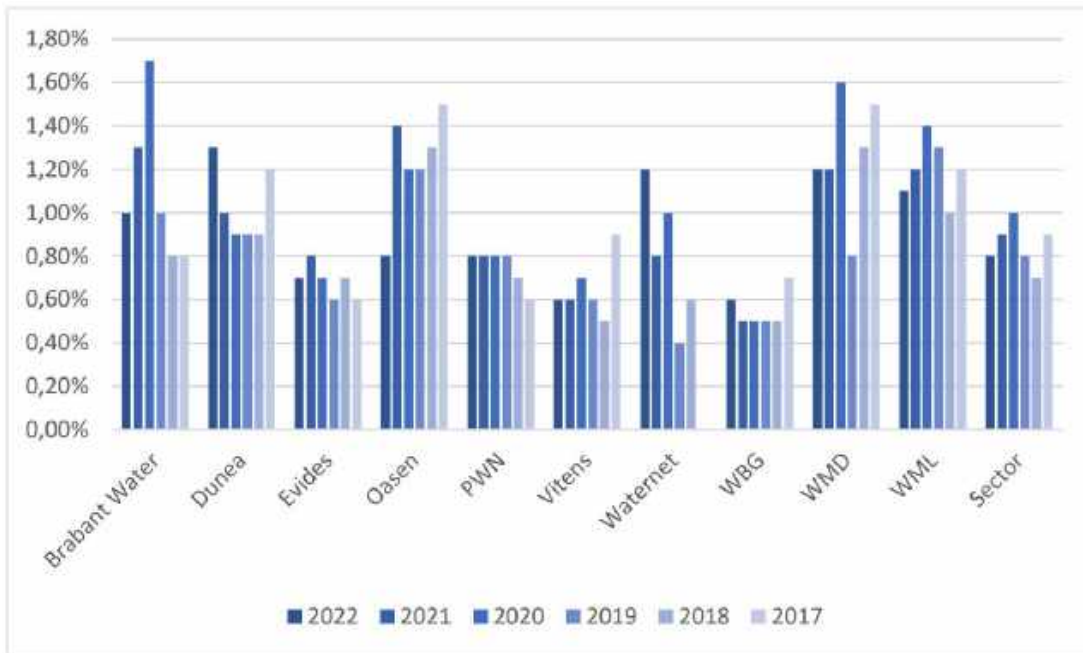
- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

Figuur 30 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)

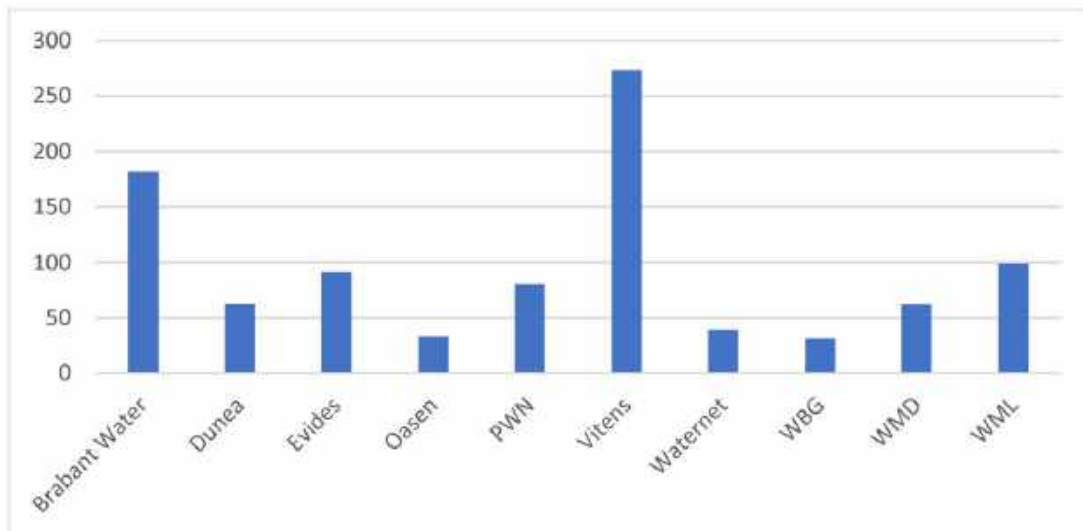




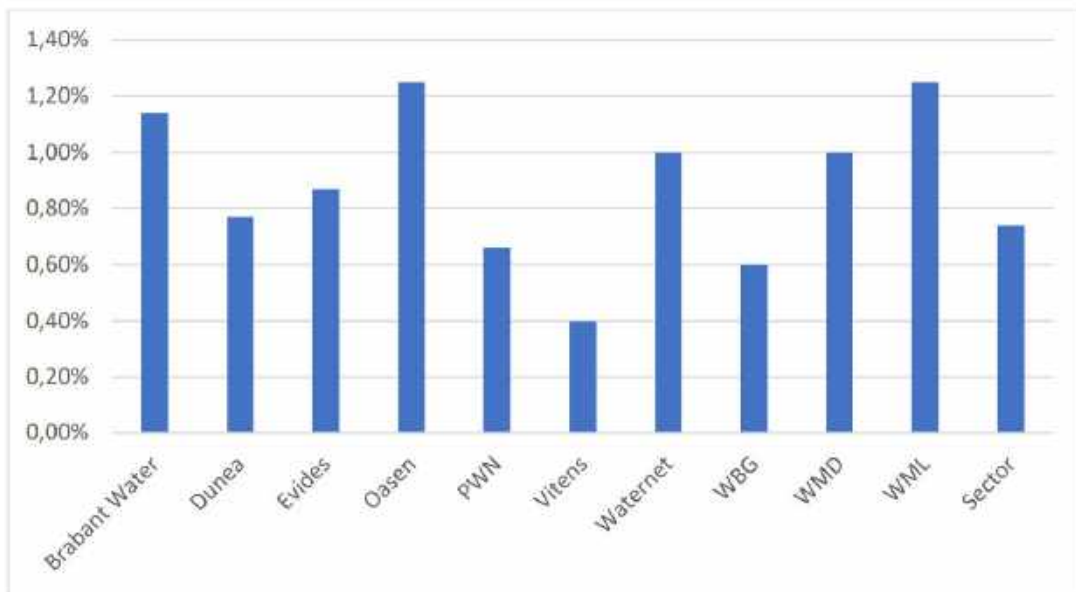
Figuur 31 Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)



Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033

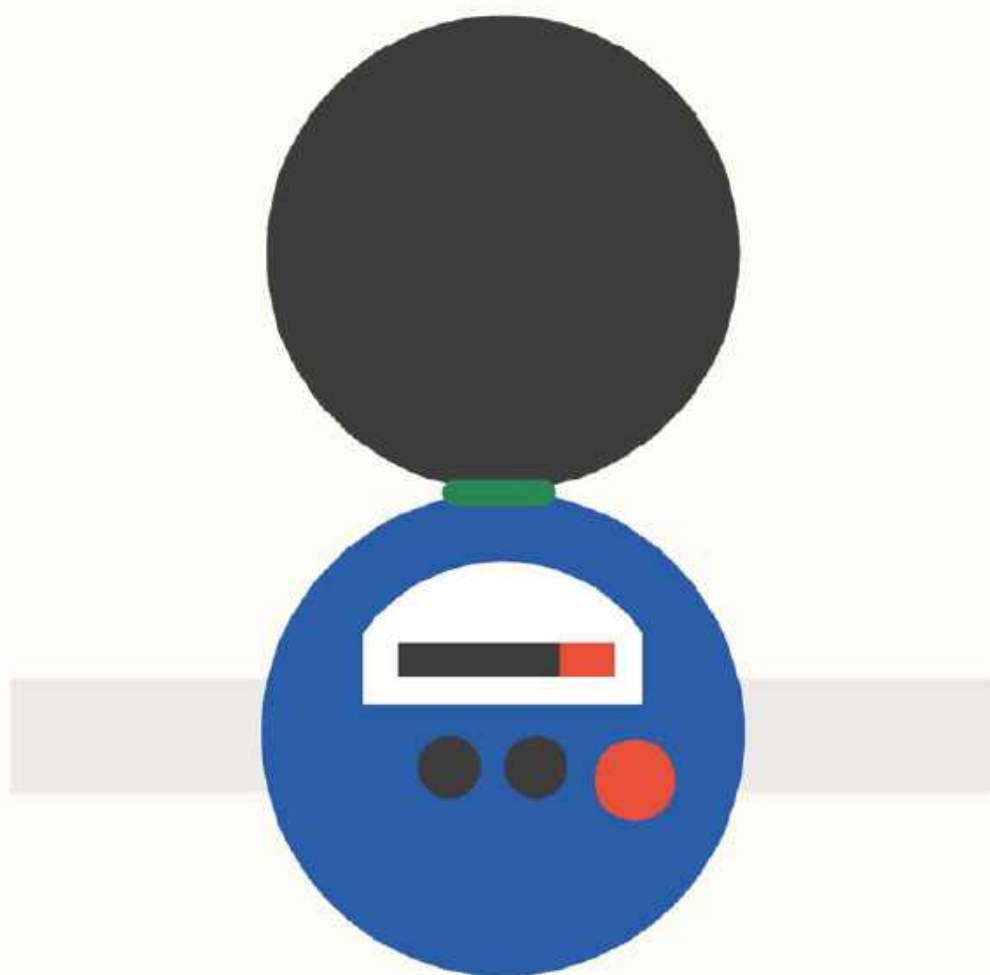


### Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	37,8	44,0	n.v.t.	68,2	64,8	Voor 2025 en verder staan verschillende projecten gepland ter verbetering van het Biesbosch-systeem Zuid en de drinkwatervoorziening in Midden-Zeeland. Hiertoe zal vervanging van leidingnet plaatsvinden.
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	11,1	n.v.t.	7,7	13,4	Uitbreiding van het leidingnet vindt in beperkte mate plaats.
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,8	n.v.t.	19	11,6	Voor 2025 staan diverse renovatieprojecten gepland voor onze drinkwaterinstallaties.
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,6	n.v.t.	1,9	39,0	Voor 2025 en verder staan verschillende projecten gepland ter verbetering van het Biesbosch-systeem Zuid en de drinkwatervoorziening in Midden-Zeeland. Hiertoe zal een uitbreiding van productiemiddelen plaatsvinden.
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	8,0	n.v.t.	8,7	19,6	Naast een regulier niveau aan investeringen in ICT, zijn voor 2025 de afrondende investeringen ten behoeve van het nieuwe hoofdkantoor begroot.
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	39,6	47,6	68	69,5	80	Groei-pad gebaseerd op de groei van afgelopen jaren, voor de komende 5 jaar gebaseerd op het AMP en voor de langere termijn op het LTAP 2023.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,4	0,6	0,6	0,7	
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	91,6	120	Gesaneerd leidingnet aangevuld met 40 km reconstructies / 'meegaan met derden' in lijn met de realisatie van de afgelopen jaren.
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	1,0	

# Verbeterplan Oasen 2022-2025

Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking 2022



**Verbeterplan Oasen 2022-2025**  
**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2022**



Oasen N.V.

Nieuwe Gouwe O.Z. 3  
Postbus 122  
2800 AC Gouda

T 0182 59 35 30  
[www.oasen.nl](http://www.oasen.nl)

# Inhoud

Inhoud	3	
Samenvatting Verbeterplan Oasen	4	
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Oasen	5	
Inleiding	8	
1	Kwaliteit van het geleverde water	10
1.1.	Kwaliteitsbewaking	10
1.2.	Normoverschrijdingen	12
2	Klantenservice	15
2.1.	Klanttevredenheid	15
2.2.	Leveringsonderbrekingen	16
2.3.	Druk in het distributienet	17
3	Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening	19
3.1.	Elektriciteitsgebruik	19
3.2.	Reststoffen	20
3.3.	Lek- en spuiverliezen	21
3.4.	Duurzaamheid inkoopbeleid	22
4	Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling	24
4.1.	Drinkwatertarief voor huishoudens	24
4.2.	Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau	24
4.3.	Verklarende factoren voor kostenverschillen	26
4.4.	Gerealiseerde efficiëntieverbetering	26
4.5.	Uitgaven onderzoek en ontwikkeling	28
4.6.	Vermogensopbouw	29
4.7.	Uitkeringen aan aandeelhouders	30
4.8.	Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur	31



# Samenvatting Verbeterplan Oasen

In 2022 zijn we van start gegaan met de nieuwe strategie van ons drinkwaterbedrijf. We staan als maatschappelijk bedrijf voor een drinkwatervoorziening die iedereen onder gelijke condities toegang geeft tot gezond, betrouwbaar, betaalbaar en duurzaam drinkwater. Niet alleen vandaag, maar ook in de toekomst. In onze strategie zijn drie speerpunten geformuleerd. Deze speerpunten vormen de basis van de streefscores in dit verbeterplan.

## **Onberispelijke drinkwatervoorziening**

Het is de missie van Oasen om verrassingsvrij onberispelijk drinkwater te leveren. Nu en in de toekomst moeten klanten blind kunnen vertrouwen op drinkwater uit de kraan. Om deze missie waar te blijven maken, zetten we vol in op innovatie, een robuuste drinkwaterinfrastructuur en een duurzame bedrijfsvoering. We gaan slimmer plannen om precies te weten wat er waar en wanneer in onze infrastructuur moet gebeuren. Met membraanfiltratie zetten we in op een geavanceerde manier om drinkwater maximaal te zuiveren. Daarnaast gaan we voor de productie van duurzaam en circulair drinkwater. Samen ontwikkelen, bouwen, beheren en onderhouden we de drinkwatervoorziening voor de toekomst.

## **Vakbekwame en slagvaardige organisatie**

Onze ambities kunnen we alleen waarmaken met gemotiveerde en deskundige medewerkers. Oasen is erop gericht om medewerkers optimaal te faciliteren en te ontwikkelen. Zij leveren de vernieuwing en versnelling die ons aan de top houden en zijn het echte kapitaal van ons drinkwaterbedrijf. Werken bij Oasen betekent werken in een prettige en open werkomgeving waarin we elkaar enthousiasmeren, versterken en aanspreken. Ook zetten we in op vitaliteit en persoonlijke ontwikkeling, zodat onze medewerkers mentaal en lichamelijk fit blijven.

## **Betrouwbare partner voor onze omgeving**

Als maatschappelijk bedrijf voelen we ons medeverantwoordelijk voor het duurzaam in stand houden van onze omgeving. Zorgvuldig omgaan met de aarde, de mensen, onze klanten, de natuur, de bodem en het drinkwater is voor ons daarom van groot belang. Onze klanten bieden we snelle en vakkundige service bij storingen en we staan klaar voor onze klanten wanneer zij ons nodig hebben. Daar horen ook goede adviezen bij over bewust en zuinig omgaan met water en het hoog houden van de waterkwaliteit in huis.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Oasen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>						
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,008	0,015	< 0,015	0,008	0,009
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,017	0,015	< 0,015	0,024	0,020
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,028	0,022	<0,020	0,014	0,012
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,10%	0,07%	≤ 0,10%	0,08%	0,08%
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,00%	0,00%	≤ 0,01%	0,00%	0,00%
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,05%	0,04%	≤ 0,10%	0,09%	0,09%
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,00%	0,00%	≤ 0,05%	0,05%	0,05%
<b>2. Klanttevredenheid</b>						
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,9	8,0	8,0	7,9	8,2
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	8,0	7,7	8,0	7,3	7,6
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,3	7,5	8,0	7,7	8,0
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,3	8,3	8,2	8,5
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,3	8,2	8,5
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,1	8,1	8,4
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	13:29	18:21	Geen streefwaarde	12:13	Geen streefwaarde
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	03:21	04:34	≤ 4:15	04:36	04:00
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:50	22:55	Geen streefwaarde	16:49	Geen streefwaarde
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:50	01:32	≤ 1:00	00:39	00:45



Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	276	260	≤ 260	260	304
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>						
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	N.v.t.	0,37	0,34	0,34	0,42
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	N.v.t.	0,17	0,17	0,18	0,18
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	99,7%	100%
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	N.v.t.	6,2	N.v.t.	5,3	5,3
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,3	0,3
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>						
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,62	1,58	1,49	1,50	2,04
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	196	197	194	191	253
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,47	1,51	1,45	1,49	2,03
	4.2c Belastingen	6	15	1	1	1
	4.2d Afschrijvingen	33	41	45	40	42
	4.2e Operationele kosten	137	119	124	131	169
	4.2f Vermogenskosten	20	22	24	20	40
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	190	182	179	190	252
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1.410	1.288	1.400	952	1.100
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	N.v.t.	1,70%	1,80%	1,30%	1,20%
NL-Fin-009a / 1000	4.6a Balanstotaal (€mln)	236.043	279.482	345.058	346.319	411.485
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	93.385	111.691	126.625	125.153	135.897
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	39,60%	40,00%	37,00%	36,10%	33,00%
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0
NL-Sta-014a	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€1.000)	16.577	14.784	N.v.t.	16.901	19.000
NL-Sta-013a	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€1.000)	N.v.t.	4.309	N.v.t.	6.384	6.500

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
NL-Sta-008b	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€1.000)	N.v.t.	7.011	N.v.t.	30.267	19.000
NL-Sta-008a	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€1.000)	N.v.t.	1.317	N.v.t.	173	2.500
NL-Sta-028	4.8e Investerings ICT en overig (€1.000)	N.v.t.	2.647	N.v.t.	1.690	3.000
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	46,9	38,1	42,0	27,9	35,4
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	0,9%	1,0%	0,7%	0,8%
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	33,4	42,9
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,8%	1,0%

# Inleiding

Het Verbeterplan van drinkwaterbedrijf Oasen is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de 'Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022', die op 27 november 2023 door de minister van Infrastructuur en Waterstaat naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers voor 2025, het eerstvolgende moment van de prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*"De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister."*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water;
2. klantenservice;
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening;
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Oasen geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## **Aansluiting met verbeterplan 2019**

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019, komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

## **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

Vanwege de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022;
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van Oasen in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015);
  - prestatie van Oasen in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019);
  - streefprestatie van Oasen in 2022 (Verbeterplan 2019);
  - prestatie van Oasen in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022);
  - streefprestatie van Oasen in 2025;
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen.

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.



# 1 Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

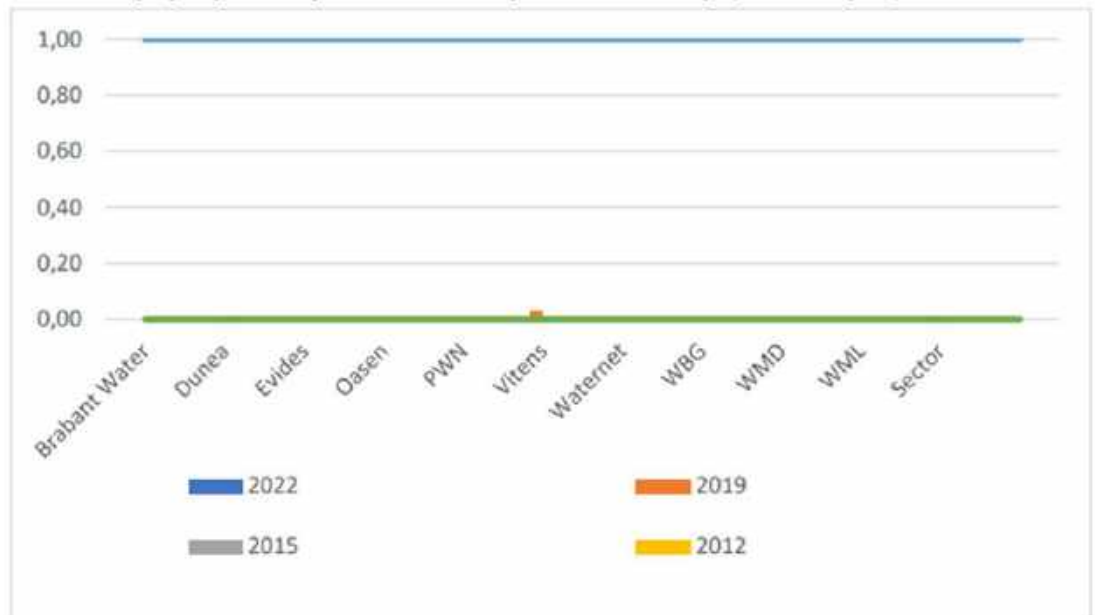
- kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation;
- normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied.

## 1.1. Kwaliteitsbewaking

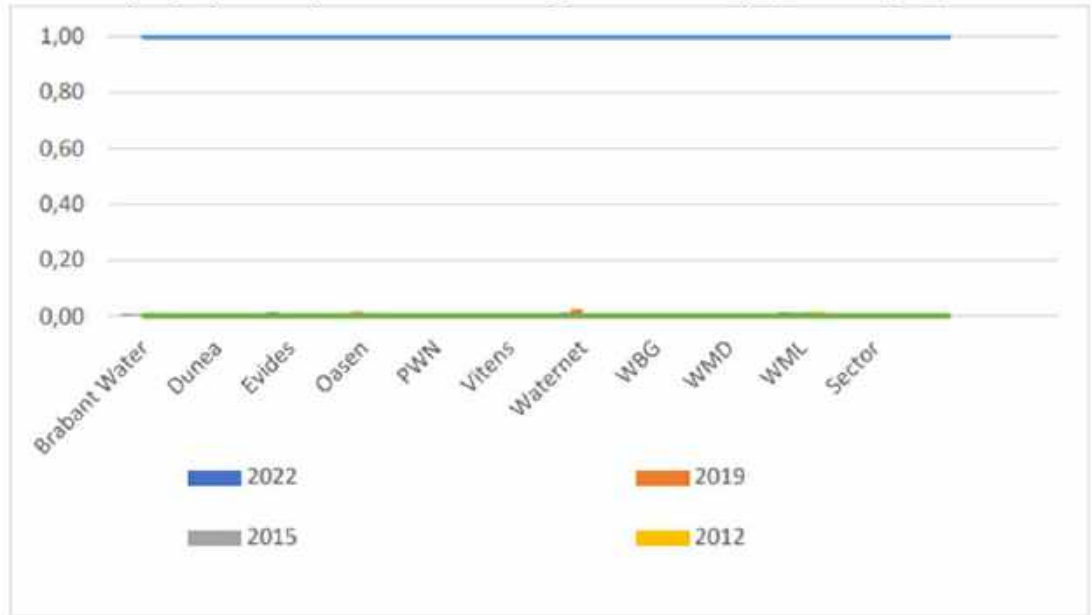
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met ILT afgestemd meetprogramma uit dat gebaseerd is op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen, zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI), vastgesteld:

- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid;
- gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld;
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen;
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

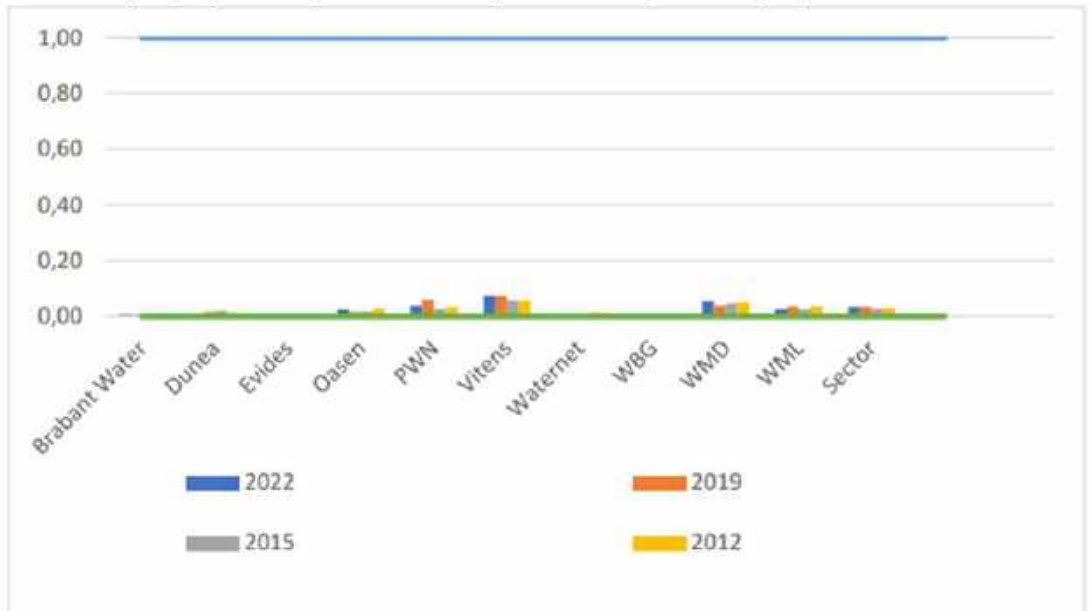
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



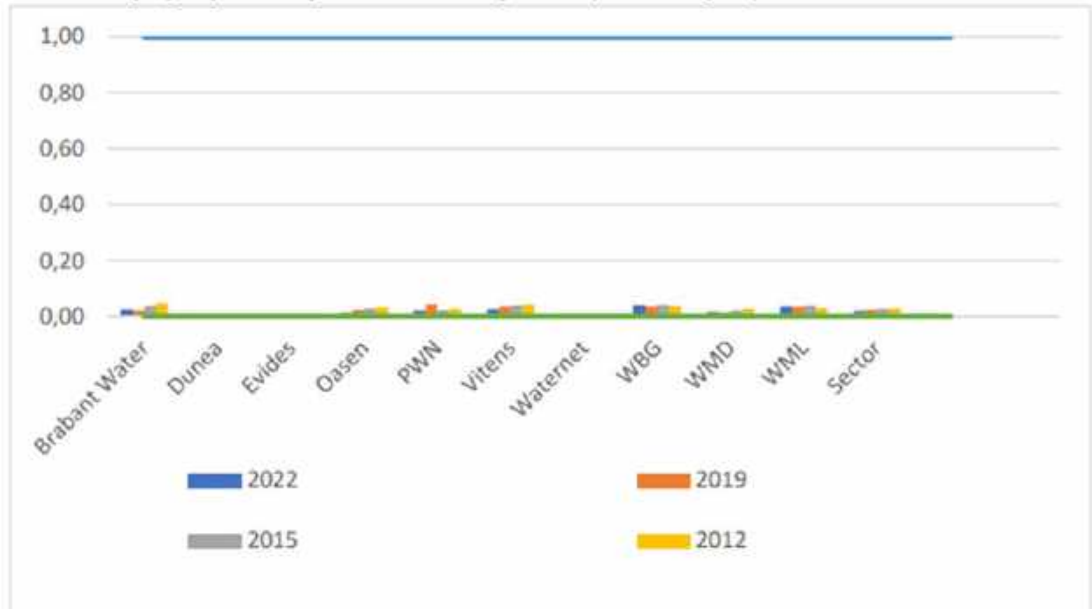
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



## Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Met de Ingebruikname van de nieuwe zuiveringsstations in Nieuw-Lekkerland en Kamerik verbetert de waterkwaliteit in de regio's waaraan deze zuiveringen drinkwater leveren. De bedrijfsvoering van de conventionele zuiveringen is zo optimaal als mogelijk waardoor de waterkwaliteit continu geborgd blijft.  Voor de WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep wordt een heel lichte toename van de niet beïnvloedbare parameter 'boor' voorzien.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,008	0,015	< 0,015	0,008	0,009	
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,017	0,015	< 0,015	0,024	0,020	
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,028	0,022	<0,020	0,014	0,012	

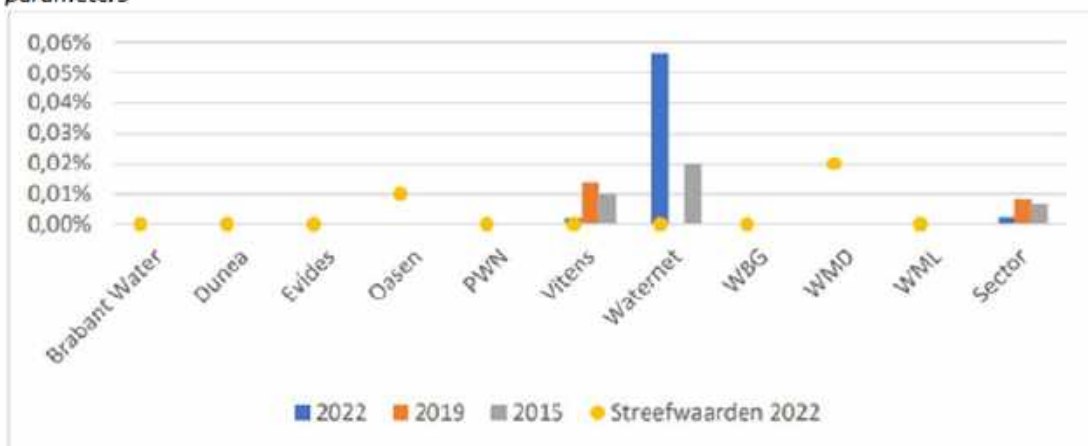
## 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acute gezondheidkundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



**Toelichting prestatie Normoverschrijdingen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,10%	0,07%	≤ 0,10%	0,08%	0,08%	Met de ingebruikname van de nieuwe zuiveringsstations in Nieuw-Lekkerland en Kamerik verbetert de waterkwaliteit in de regio's waaraan deze zuiveringen drinkwater leveren. De bedrijfsvoering van de conventionele
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,00%	0,00%	≤ 0,01%	0,00%	0,00%	
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,05%	0,04%	≤ 0,10%	0,09%	0,09%	



1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,00%	0,00%	≤ 0,05%	0,05%	0,05%	zuiveringen is zo optimaal als mogelijk waardoor de waterkwaliteit continu geborgd blijft.
--	-------	-------	---------	-------	-------	--

## 2 Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid;
- leveringsonderbrekingen;
- druk in het distributienet.p

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



#### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,9	8,0	8,0	7,9	8,2	Het verder digitaliseren van het klantcontact staat komende jaren bij Oasen hoog op de agenda. Dit doen we onder andere door de online klantomgeving 'MijnOasen' door te ontwikkelen. Klanten kunnen in deze omgeving zelf informatie opvragen en zaken regelen zonder tussenkomst van een medewerker. Daarnaast zetten we in op een verbetering van onze communicatie over storingen en werkzaamheden.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	8,0	7,7	8,0	7,3	7,6	Naast het eerder en zichtbaarder communiceren over storingen in het net, zullen we voor de klanten waarbij onze monteur aan de deur komt voor een storing

						aan de watermeter de tijdsvakken verkleinen.
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,3	7,5	8,0	7,7	8,0	Naast het eerder en zichtbaar communiceren over onderhoud in het net zullen we het onderhoud beter planbaar maken en kiezen voor digitale communicatie kanalen.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,3	8,3	8,2	8,5	Met de komst van MijnOasen hebben klanten meer inzicht in hun drinkwaterzaken. Daarnaast zijn wijzigingen en meterstanden makkelijker door te geven zonder tussenkomst van een medewerker.
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,3	8,2	8,5	
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,1	8,1	8,4	

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt het aandeel hiervan aangegeven dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 *Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)*

Drinkwater-bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:10	13:52	13:29	15:00	04:36	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbekend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

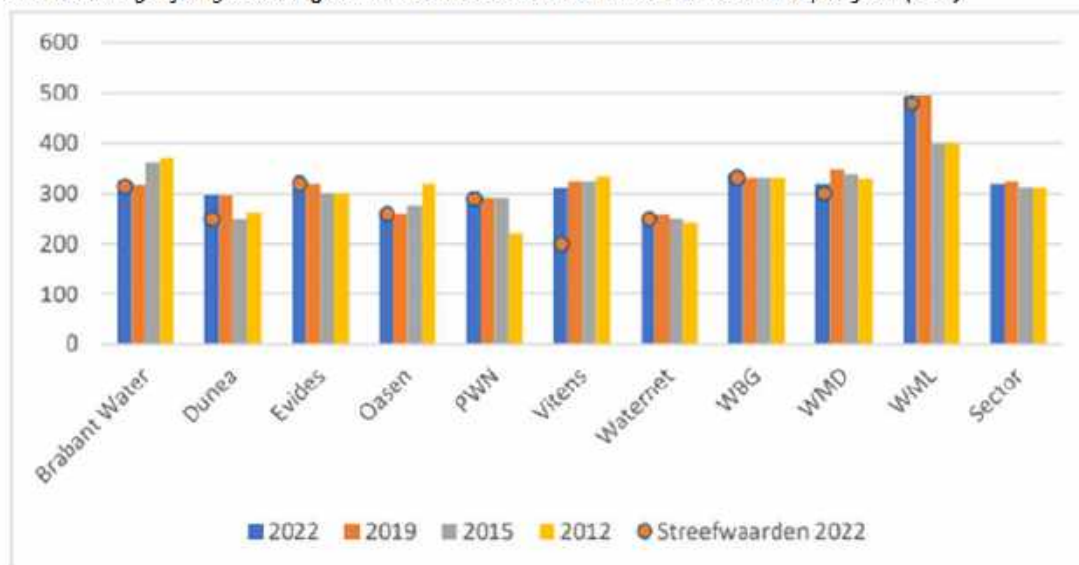
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.2a Leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	13:29	18:21	Geen streef-waarde	12:13	Geen streef-waarde	Oasen heeft de ambitie om ook de komende jaren haar leidingnet te verbeteren. Dit houdt in dat leidingen vervangen worden met leveringsonderbrekingen tot gevolg. De ambitie wordt afgestemd met derden (zoals gemeenten en kabelaanleggers) die ook invloed hebben op de fasering van projecten. Oasen past sinds een aantal jaar de kop-over-kop

						methode toe om het aantal leveringsonderbrekingen zo laag mogelijk te houden.
2.2b Leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	03:21	04:34	≤ 04:15	04:36	04:00	Invulling blijven geven aan het vervangen van leidingen waardoor oudere/slechtere leidingen die lekkages veroorzaken worden verwijderd. Daarnaast meer controle van afsluiters zodat deze bij storingen of onderhoud goed functioneren.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:50	22:55	Geen streefwaarde	16:49	Geen streefwaarde	Betreft een totaal van 2.2a en 2.2.b, zie de losse onderdelen voor de toelichting.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:50	01:32	≤ 01:00	00:39	00:45	Bij uitvoeren van graafwerkzaamheden moet door de aannemer een KLIC melding worden aangevraagd. Indien graafwerkzaamheden nabij infrastructuur van Oasen plaatsvindt zijn voorzorgsmaatregelen van toepassing. In dit soort gevallen wordt contact opgenomen en/of onderzoek gedaan. Dit blijven we voortzetten.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



**Toelichting prestatie Druk in het distributienet**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	276	260	≤ 260	260	304	<p>Recentelijk is de berekening voor de druk in het distributienet geoptimaliseerd, als gevolg van meer meetpunten in het net. Hierdoor is de berekening nauwkeuriger. Hierdoor is de gemiddelde druk alleen meetkundig gestegen.</p> <p>In het verleden zijn diverse acties uitgevoerd voor het optimaliseren van het drukregime (zoals stapsgewijs druk verlagen in het net). Komende jaren blijven we de druk handhaven.</p>

## 3 Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

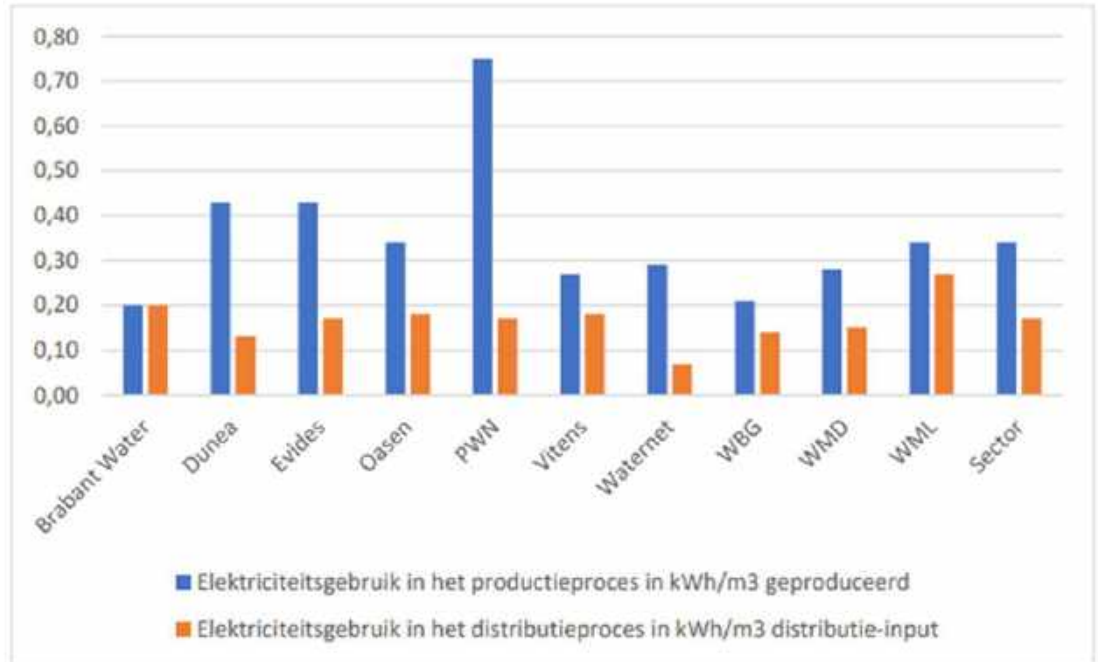
### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

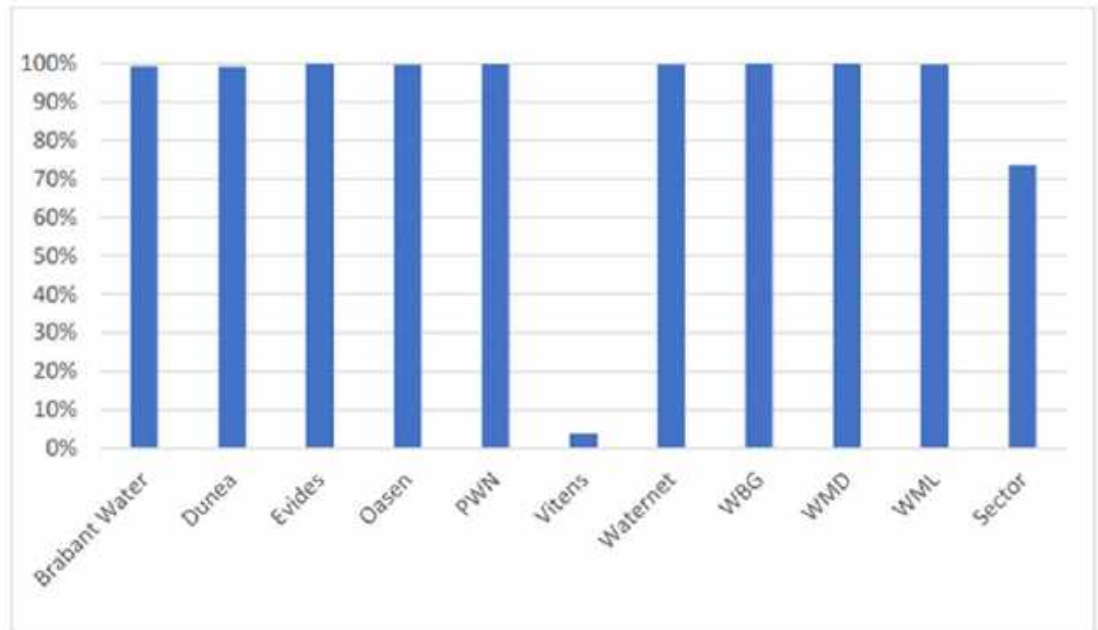
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd;
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input.

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



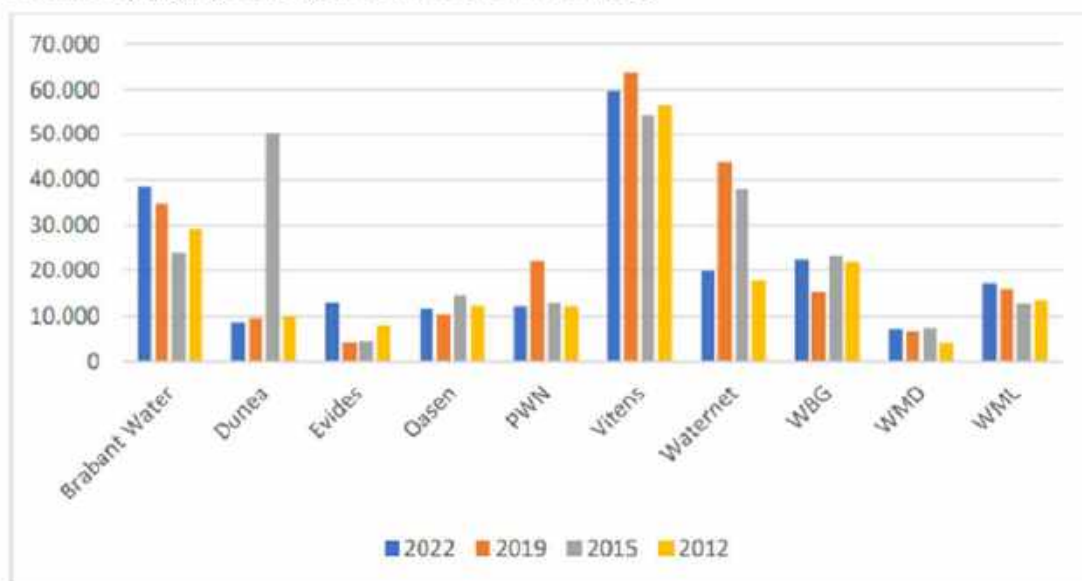
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	N.v.t.	0,37	0,34	0,34	0,42	Er zal een verhoging van het elektriciteitsgebruik geproduceerd drinkwater optreden door implementatie van het geavanceerde zuiveringsconcept (Reverse Osmose) op een aantal locaties. Daarnaast wordt actief kool op een aantal locaties vaker gereactiveerd om ongewenste stoffen (o.a. PFAS) uit het drinkwater te halen.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	N.v.t.	0,17	0,17	0,18	0,18	Verwachting is dat het elektriciteitsgebruik van het distributieproces niet zal veranderen vanwege het uitblijven van grootschalige gebiedsontwikkeling in het voorzieningsgebied van Oasen.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	99,7%	100%	Oasen koopt groencertificaten in en plaatst daar waar mogelijk zonnepanelen.

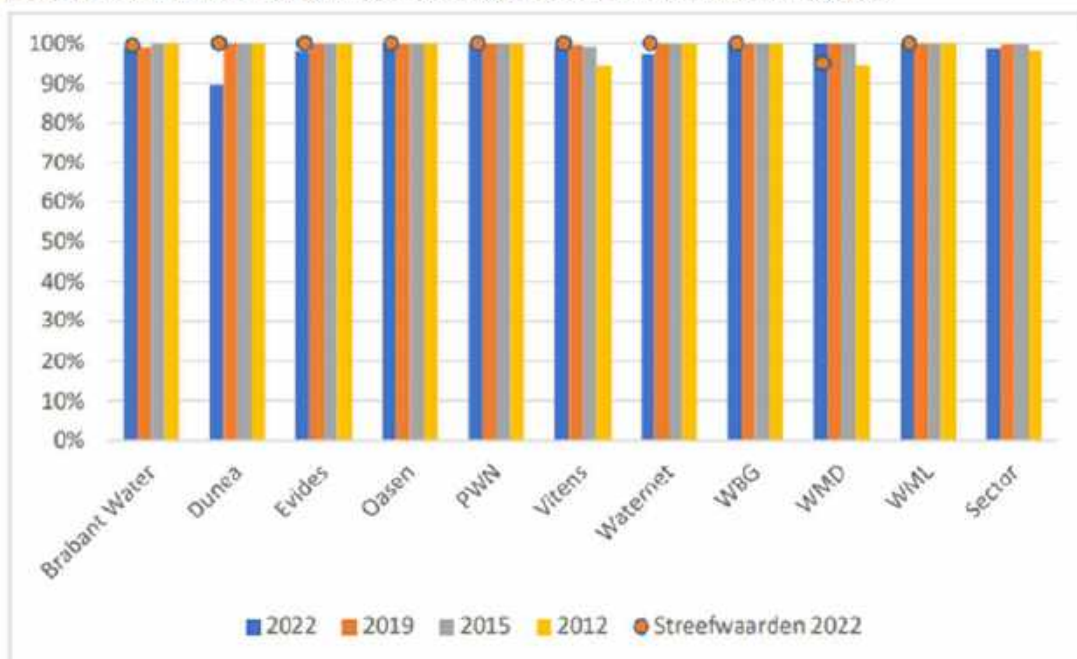
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15* Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast



### Toelichting prestatie Reststoffen

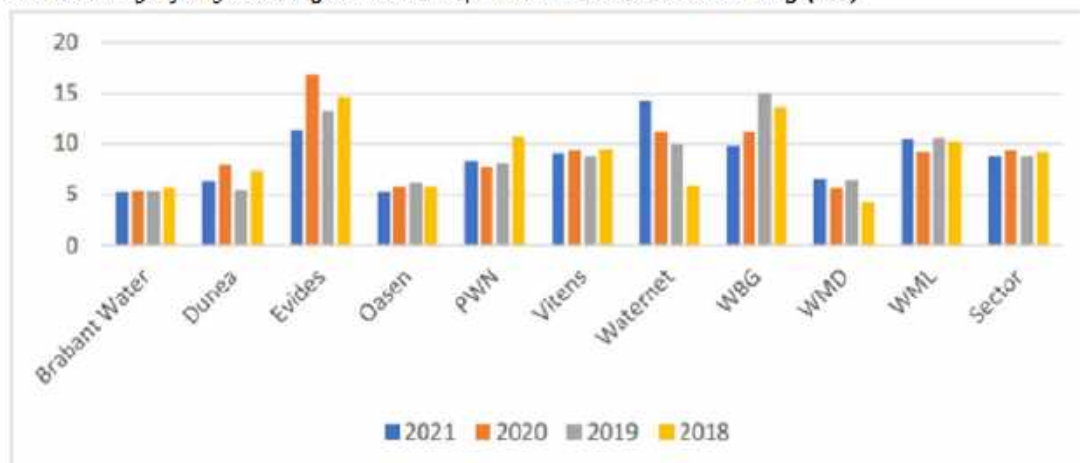
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	Aangezien al 100% wordt hergebruikt, zijn er geen specifieke verbeteracties geformuleerd.



### 3.3. Lek- en spuiverliezen

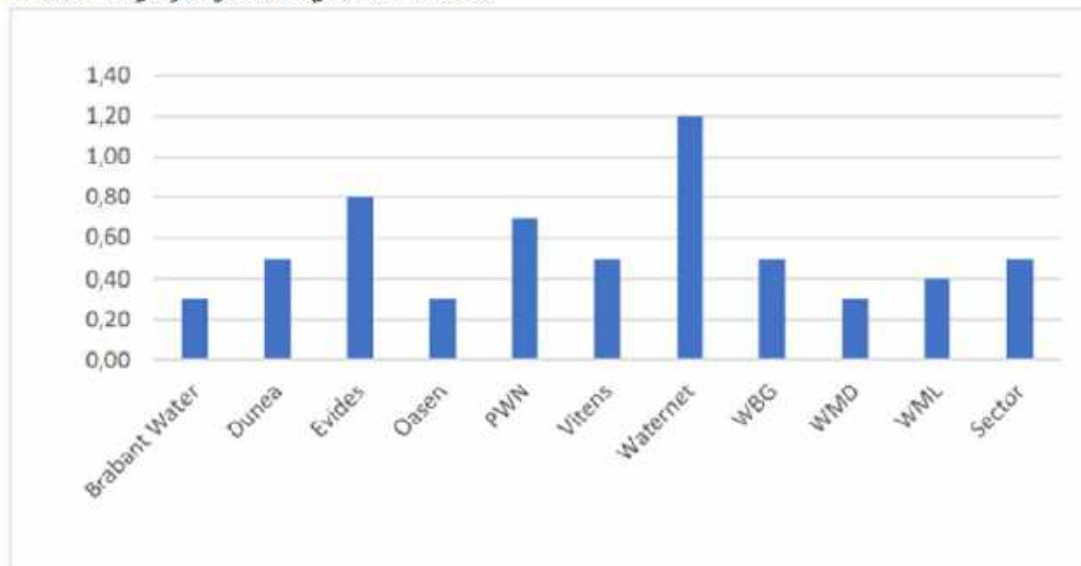
De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16* NIRG per administratieve aansluiting (m3)





Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



**Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2021	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	N.v.t.	6,2	N.v.t.	5,3	5,3	NIRG is in principe al vrij laag. Dit zullen we vasthouden door te blijven investeren in onze infrastructuur door het tijdig vervangen van oudere/slechtere leidingen die lekkages veroorzaken.
3.3b Infrastructure Leakage Index	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,3	0,3	ILI is ook al vrij laag. Dit zullen we ook vasthouden door te blijven investeren in onze infrastructuur door het tijdig vervangen van oudere/slechtere leidingen die lekkages veroorzaken.

**3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

**Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid**

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
Van elke aanbesteding is MVI (Maatschappelijk Verantwoord Inkopen) een aspect of overweging en we leggen deze vast in het inkoopstrategiedocument. De uitgangpunten voor MVI zijn: - we zoeken voor de gewenste kwaliteit de meest duurzame oplossing; - we gebruiken bij het formuleren van een inkoopstrategie duurzaamheidsexpertise; - we bieden de markt ruimte om daadwerkelijk een duurzame oplossing te	We blijven inzetten op de huidige MVI-koers bij aanbestedingen.

<p>laten bieden; - we zijn bereid om extra kosten te betalen, waarbij we het resultaat monitoren. Bij specifieke aanbestedingen nemen we CO2 beprijzing mee en/of duurzame inzetbaarheid (Social return on investment).</p>	
---	--

## 4 Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

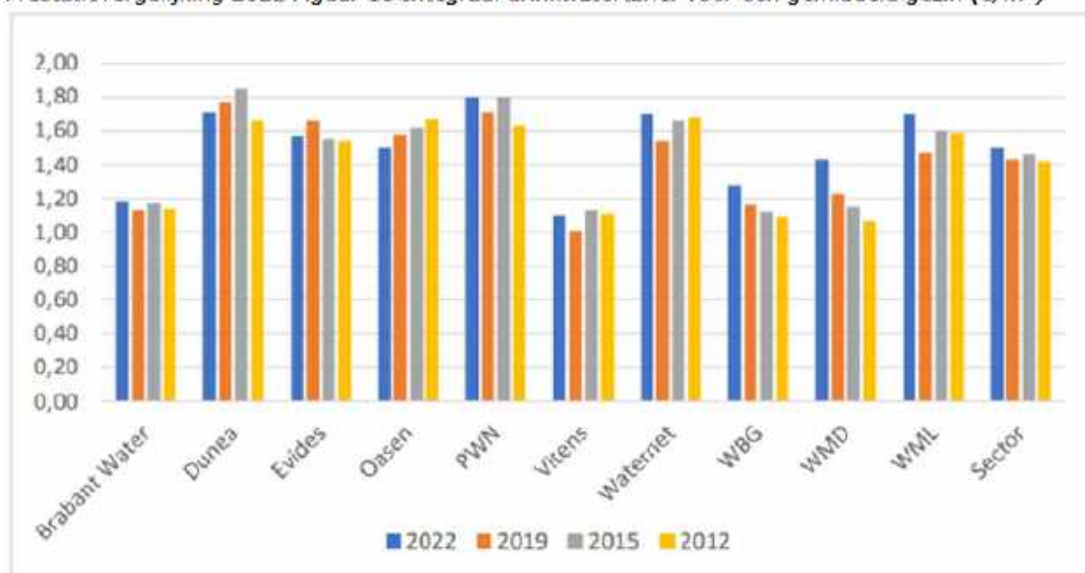
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens;
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau;
- Verklarende factoren voor kostenverschillen;
- Gerealliseerde efficiëntieverbetering;
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling;
- Vermogensopbouw;
- Uitkeringen aan aandeelhouders;
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaal tarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



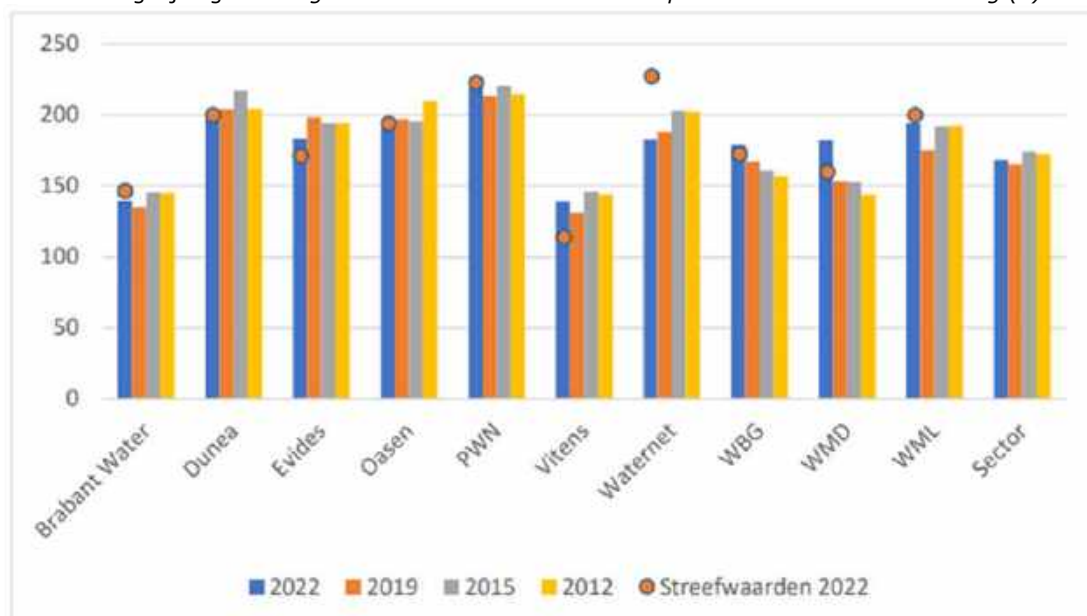
#### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,62	1,58	1,49	1,50	2,04	Het drinkwatertarief gaat stijgen vanwege de inflatie en de investeringen die Oasen moet doen om de drinkwatervoorziening voor de toekomst te blijven verzekeren.

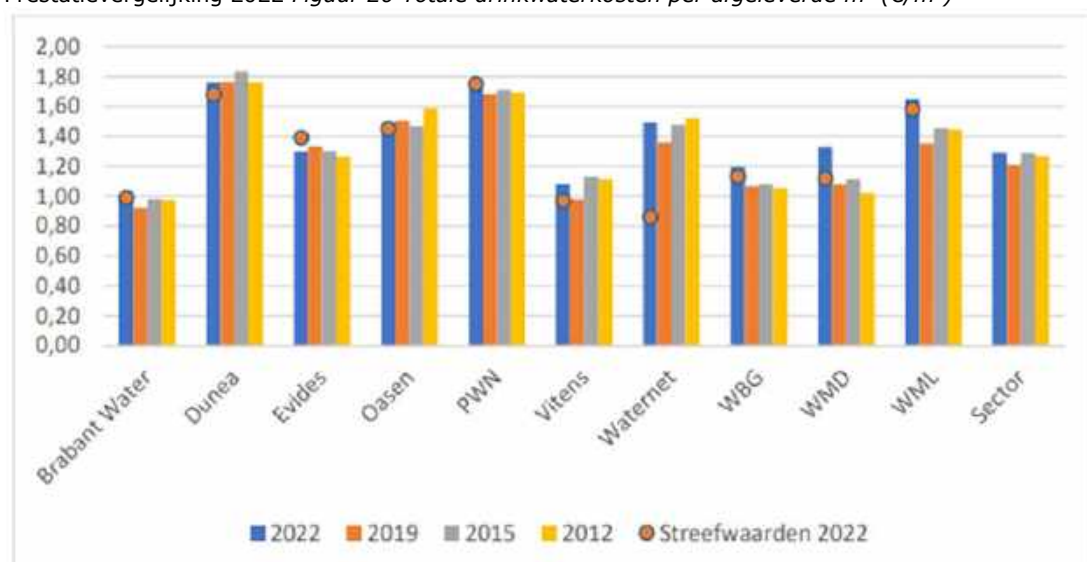
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

### **Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

<b>Indicator</b>	<b>Score 2015</b>	<b>Score 2019</b>	<b>Streefscore 2022</b>	<b>Score 2022</b>	<b>Streefscore 2025</b>	<b>Toelichting</b>
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	196	197	194	191	253	Voor de toelichting, zie 4.2c t/m 4.2.f.
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,47	1,51	1,45	1,49	2,03	Voor de toelichting, zie 4.2c t/m 4.2.f.
4.2c Belastingen	6	15	1	1	1	De belastingen blijven naar verwachting stabiel.
4.2d Afschrijvingen	33	41	45	40	42	De afschrijvingen zullen licht stijgen i.v.m. de investeringen in het leidingnet en de productielocaties.
4.2e Operationele kosten	137	119	124	131	169	De operationele kosten zullen stijgen als gevolg van de inflatie en de cao.
4.2f Vermogenskosten	20	22	24	20	40	De vermogenskosten zullen fors toenemen i.v.m. de hogere rente en de verwachte stijging van de WACC. De WACC gaat maximaal benut worden om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen van de banken.

#### **4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen**

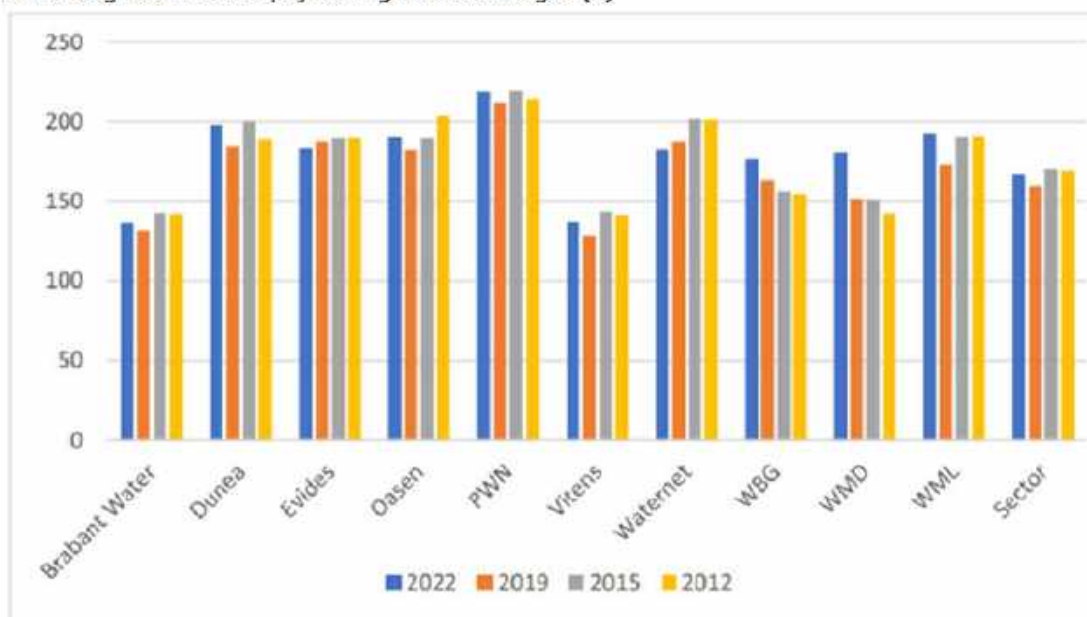
*Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.*

#### **4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

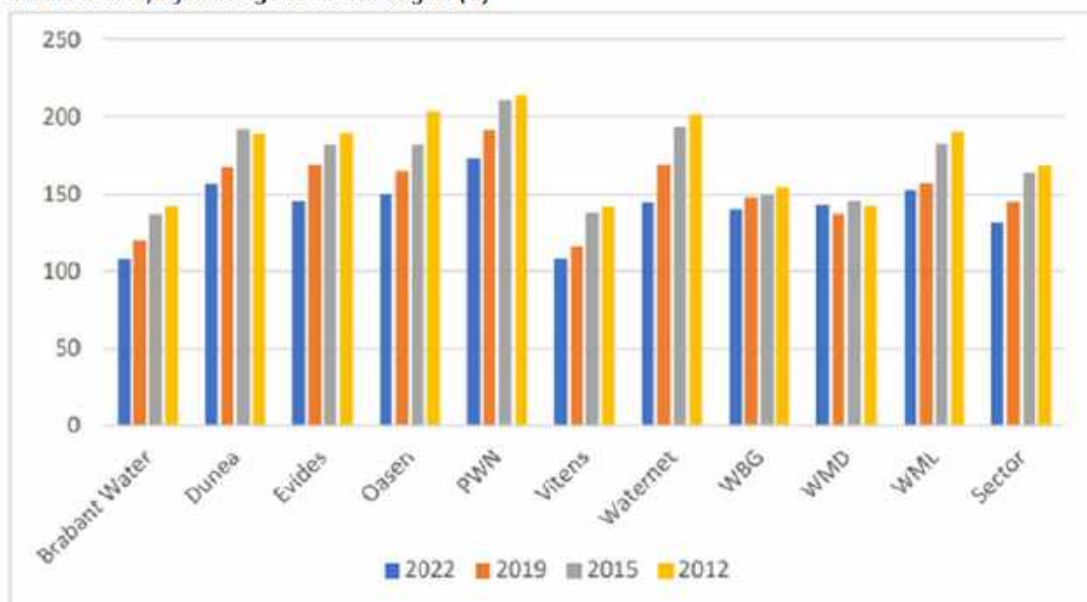
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting;
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



**Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

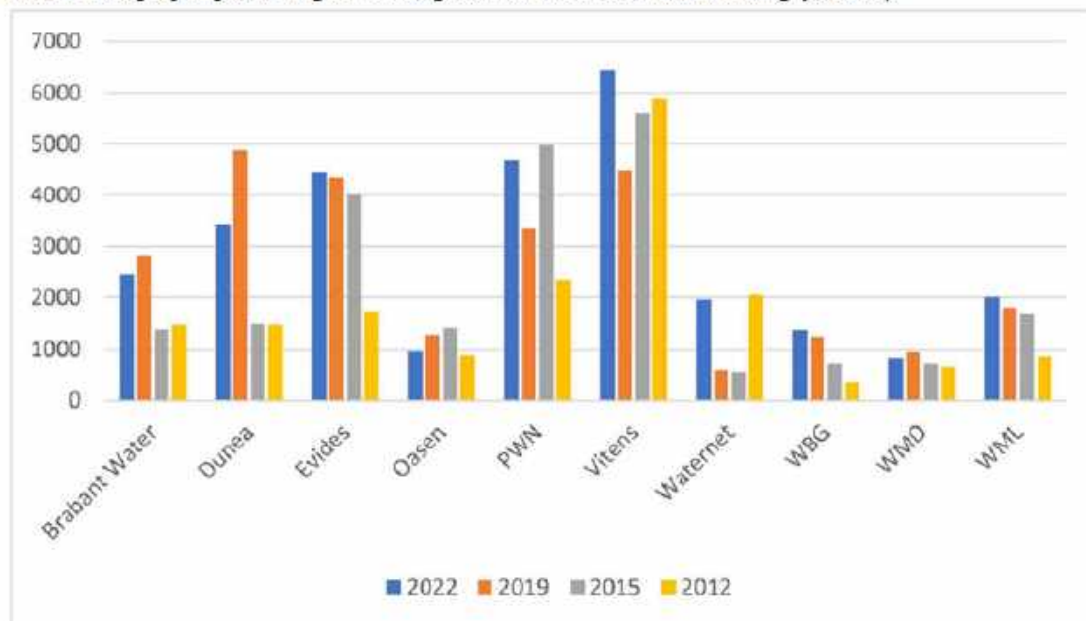
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, exclusief kostprijsverhogende belastingen	190	182	179	190	252	Voor de toelichting wordt verwezen naar paragraaf 4.2, onderdeel 4.2c t/m 4.2.f.

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

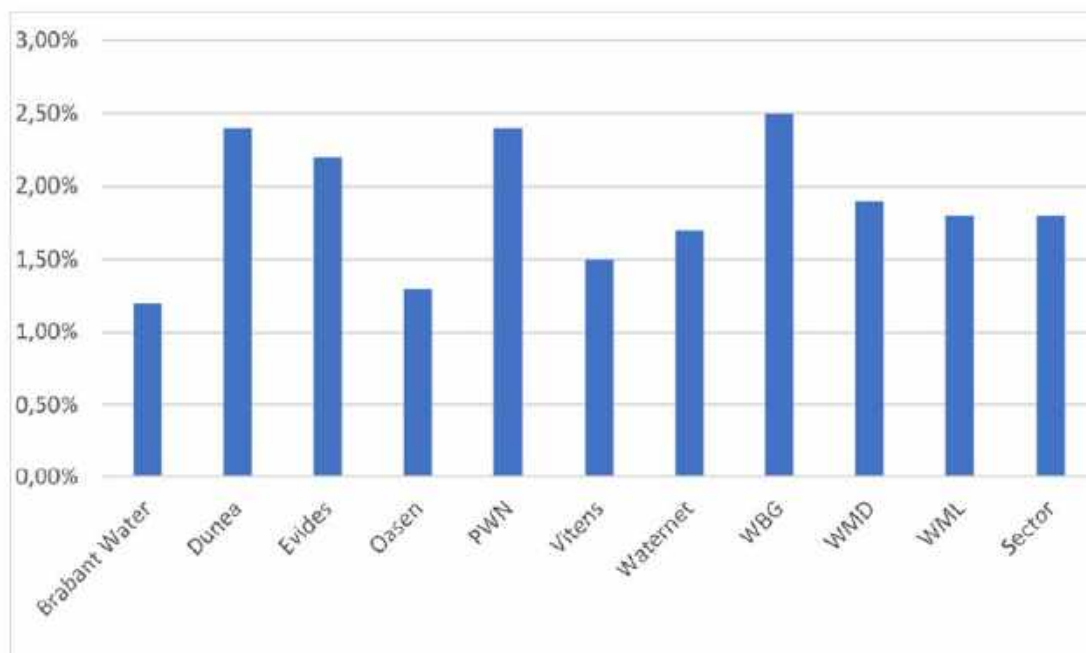
#### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



#### Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

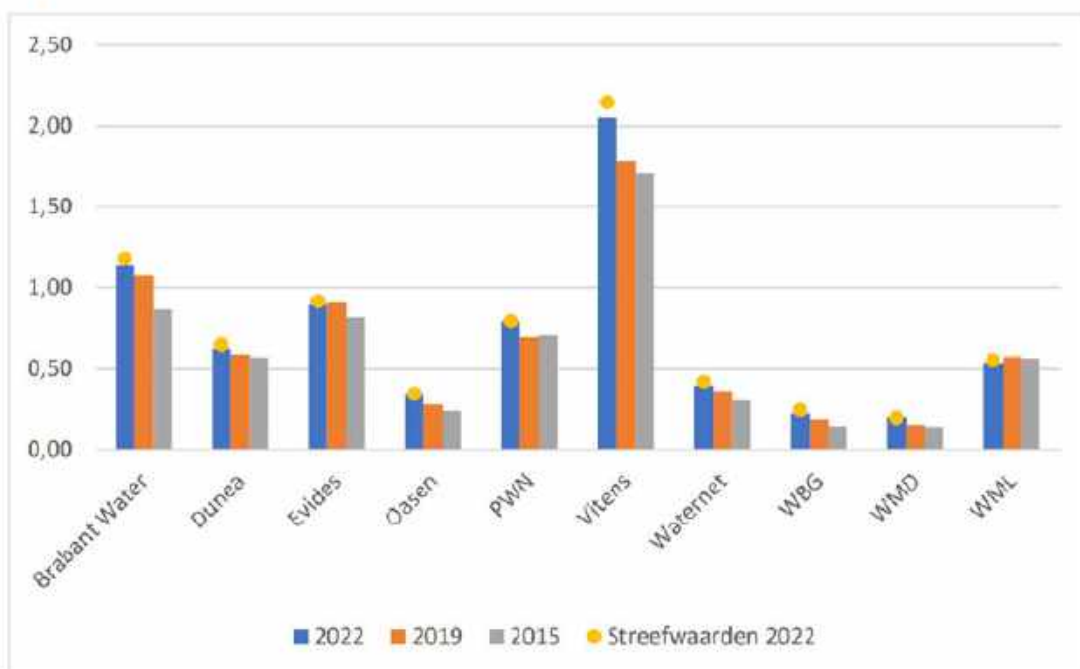
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1.410	1.288	1.400	952	1.100	De uitgaven voor O&O zullen naar verwachting licht stijgen. Innovatie en verbetering van zuiveringstechnieken en aanleg en onderhoud van ons

						distributienet blijft noodzakelijk om de waterkwantiteit en kwaliteit op het bestaande hoge niveau te houden.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	N.v.t.	1,70%	1,80%	1,30%	1,20%	Voor de toelichting, zie 4.5a

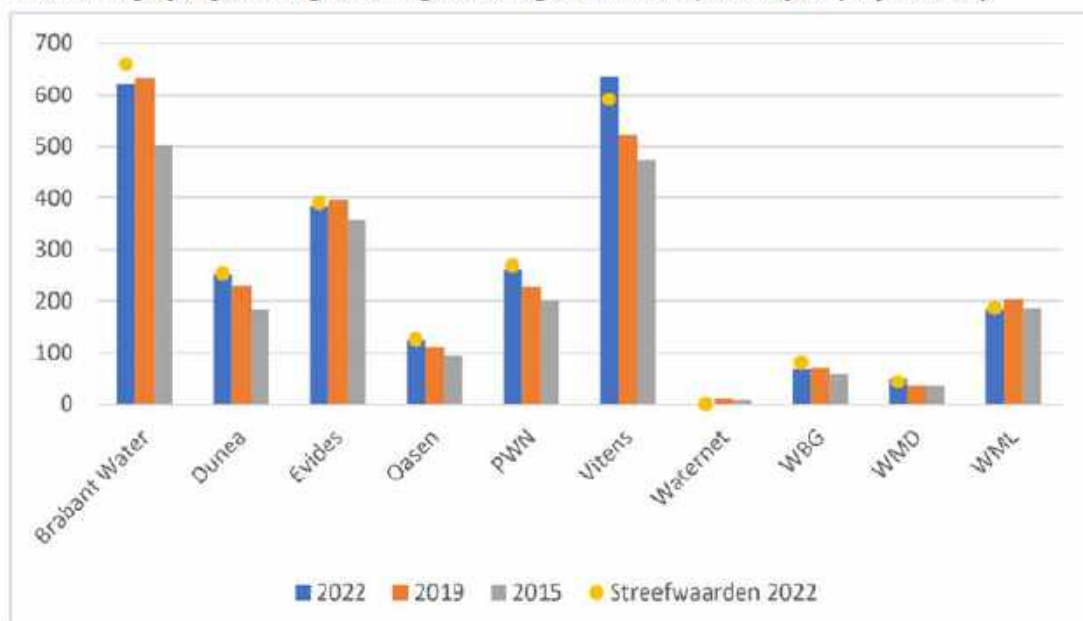
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*

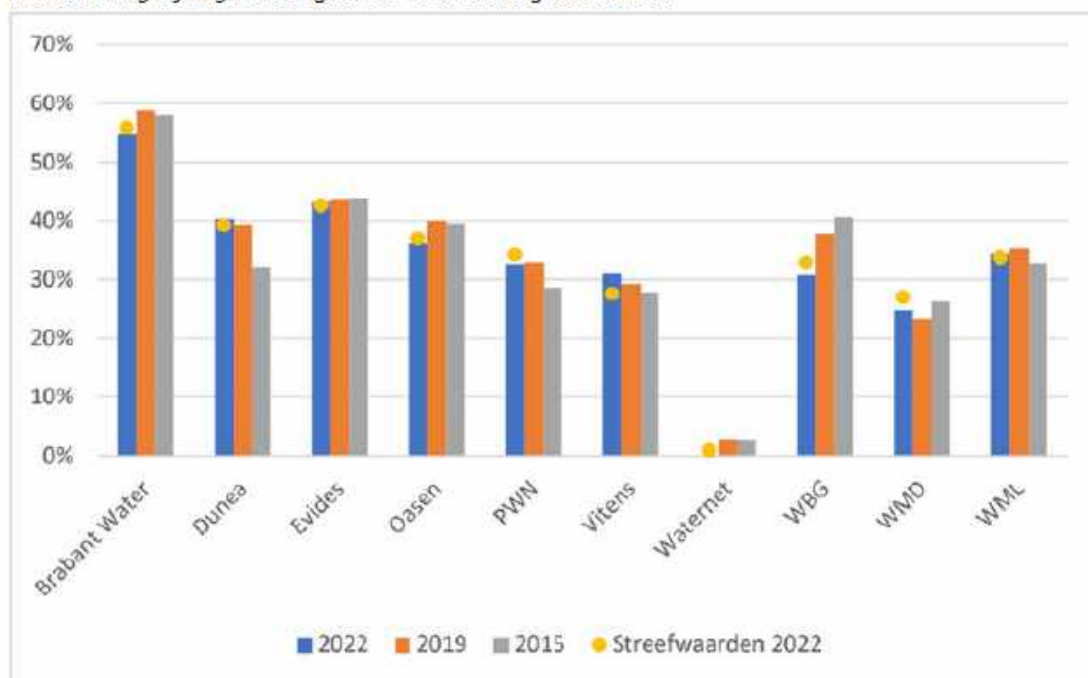


Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*





Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



#### Toelichting prestatie *Vermogensopbouw*

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mln)	236.043	279.482	345.058	346.319	411.485	Vanwege de investeringen stijgt de komende jaren het balanstotaal.
4.6b Eigen vermogen (€mln)	93.385	111.691	126.625	125.153	135.897	Het eigen vermogen zal de komende jaren stijgen als gevolg van de toevoeging van het resultaat aan de algemene reserves.
4.6c Solvabiliteit (%)	39,60%	40,00%	37,00%	36,10%	33,0%	De solvabiliteit zal de komende jaren dalen. Vanwege het investeringsvolume en de maximale WACC wordt er meer extern geld geleend, waardoor onze solvabiliteit daalt.

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

**Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	Oasen heeft als beleid geen dividend uit te keren.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0	
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0	



**4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur**

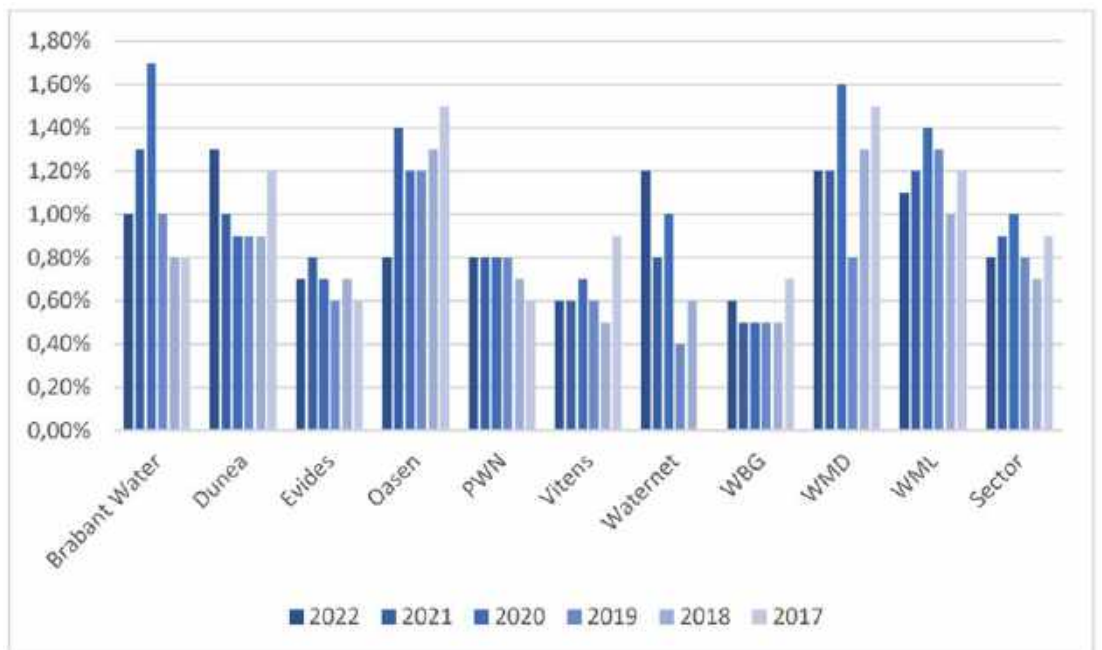
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort;
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022);
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023-2033.

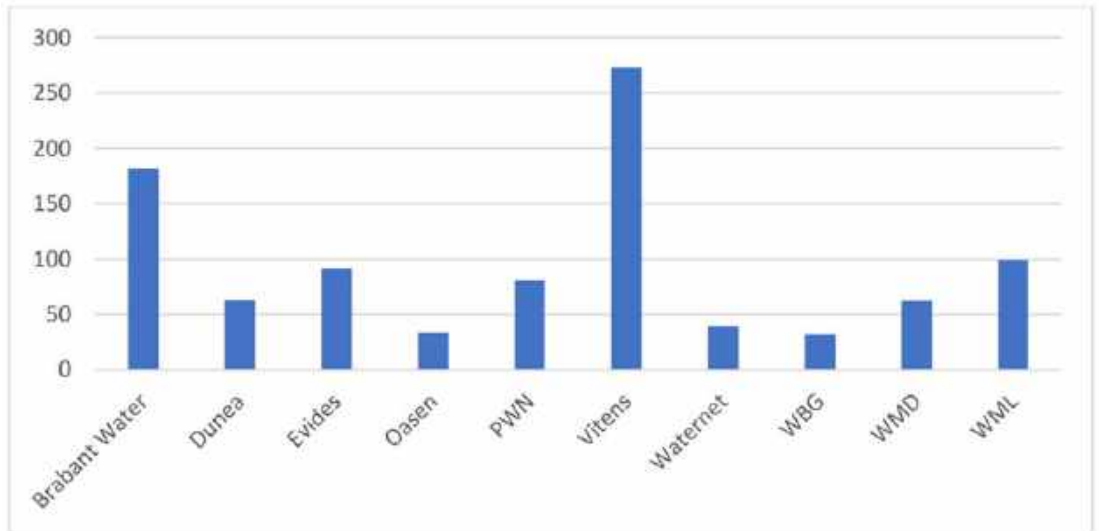
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



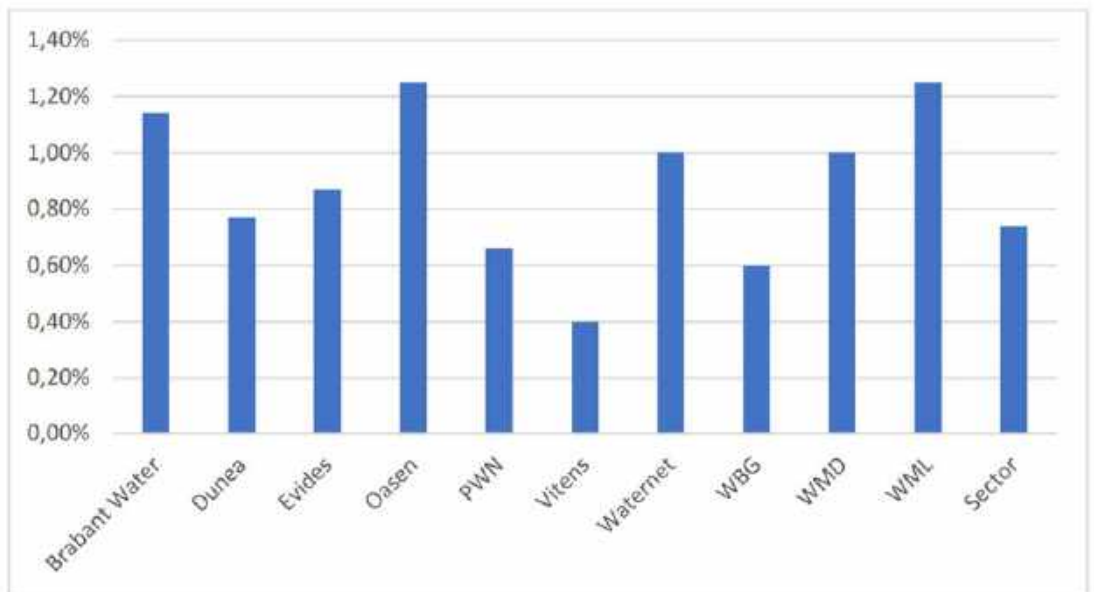
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31* Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€1.000)	16.577	14.784	N.v.t.	16.901	19.000	De investeringen blijven op hoog niveau om de kwaliteit en leveringszekerheid te blijven waarborgen.  Ten opzichte van 2022 is de verdeling gewijzigd, doordat in 2022 is geïnvesteerd in de bouw van twee nieuwe productielocaties.
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€1.000)	N.v.t.	4.309	N.v.t.	6.384	6.500	
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€1.000)	N.v.t.	7.011	N.v.t.	30.267	19.000	
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€1.000)	N.v.t.	1.317	N.v.t.	173	2.500	
4.8e Investerings ICT en overig (€1.000)	N.v.t.	2.647	N.v.t.	1.690	3.000	
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	46,9	38,1	42,0	27,9	35,4	Oasen blijft actief inzetten op het vervangen van leidingen om in de toekomst de leveringszekerheid te blijven waarborgen.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	0,9%	1,0%	0,7%	0,8%	
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	33,4	42,9	
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,8%	1,0%	



Postbus 2113 • 1990 AC Velsbroek • www.pwn.nl

Minister van Infrastructuur en Waterstaat  
M. Harbers  
Postbus 20901  
2500 EX 'S-GRAVENHAGE

**Hoofdkantoor**

Bezoekadres:  
Rijksweg 501  
1991 AS Velsbroek  
T 023 541 33 33  
F 023 525 61 05  
E [pwn@pwn.nl](mailto:pwn@pwn.nl)  
🐦 [@pwnwateratuur](https://twitter.com/pwnwateratuur)

**Bijlage(n)**

Verbeterplan N.V. PWN  
Waterleidingbedrijf Noord-  
Holland

**Datum**  
24-05-2024

**Onderwerp**

Verbeterplan N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland n.a.v. de Prestatievergelijking 2022

Geachte mijnheer Harbers,

Hierbij ontvangt u het verbeterplan van N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland, conform artikel 44 Drinkwaterwet.

In dit verbeterplan vindt u de doelen die PWN heeft geformuleerd vanuit de Prestatievergelijking over het jaar 2022. Samengevat is het PWN verbeterplan 2025 gericht op de leveringszekerheid en behoud van kwaliteit voor onze klanten in een zeer dynamische omgeving, waarbij we vanuit onze maatschappelijke rol veel aandacht hebben voor duurzaamheid en rekening moeten houden met een krappere wordende arbeidsmarkt.

PWN streeft hierbij naar het minimaal continueren van de hoge score voor waterkwaliteit en het behouden van de score voor dienstverlening en klanttevredenheid. De ongeplande leveringsonderbrekingen zullen licht toenemen als gevolg van toenemende werkzaamheden aan ons leidingnet. Op milieugebied zijn er geen wezenlijke wijzigingen in de aansturing van het productie- & distributienetwerk en daarmee zijn de streefwaardes conform 2022.

PWN heeft de afgelopen jaren haar tarieven kunnen verlagen en stabiel kunnen houden met helaas een trendbreuk vanaf 2023 als gevolg van voornamelijk de geopolitieke situatie. PWN vindt het belangrijk om kostenbewust te zijn en in te zetten op kostenefficiëntie, waarbij diverse ontwikkelingen wel resulteren in hogere kosten en daarmee hogere financiële streefwaardes in dit verbeterplan. Dit zijn bijvoorbeeld hogere energiekosten, hogere kosten als gevolg van inflatie & CAO ontwikkelingen en de toenemende rente & afschrijvingskosten die resulteren vanuit de hoge investeringsagenda die nodig is om de leveringszekerheid nu en in de toekomst te borgen.

Voor eventuele vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met mevr. Tanja Kroonenberg, concerncontroller via 06 1209 5691.

Met vriendelijke groet,  
N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland

Bescherming persoonslijke levenssfeer

Algemeen directeur

Kopie aan Mattheus Wassenaar, Inspecteur-generaal Inspectie Leefomgeving en Transport



# **Verbeterplan PWN**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Velserbroek, 24 mei 2024**

---

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan PWN 2025 .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van PWN.....	6
Inleiding.....	10
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	10
Leeswijzer .....	11
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	12
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	12
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	15
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	19
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	21
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	23
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	24
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	24
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	26
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	28
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	30
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	31
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	31
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	33
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	36
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	36
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	38
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	40
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	42
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	43



## **Samenvatting Verbeterplan PWN 2025**

PWN levert drinkwater aan huishoudens, bedrijven en instellingen in de provincie Noord-Holland. Daarnaast is PWN natuurbeheerder, de Noord-Hollandse duinen zijn onmisbaar in de drinkwatervoorziening. PWN zorgt er als natuurbeheerder voor dat de duinen gezond blijven en dat we zuinig zijn op de rijkdom aan flora en fauna in het duin. 45% van al het water van PWN wordt gezuiverd in de Noord-Hollandse duinen. PWN zet zich in voor leveringszekerheid, met daarin drie sporen: Verminderen, Vergroten en Versterken.

Onder het spoor Verminderen stimuleren we onze klanten om minder drinkwater te gebruiken en willen we dat de industrie drinkwater alleen gebruikt in bedrijfsprocessen als die kwaliteit echt noodzakelijk. We dragen daarmee bij aan de activiteiten uit het Nationaal Plan van Aanpak Drinkwaterbesparing. We Vergroten op korte en middellange termijn onze drinkwaterproductiecapaciteit om de groeiende vraag op te vangen. Hiervoor breiden we op diverse locaties uit, maar onderzoeken we ook nieuwe winlocaties. We ervaren daarbij - net als andere drinkwaterbedrijven- een aantal knelpunten. Het RIVM publiceerde in 2023 haar rapport 'Waterbeschikbaarheid voor de bereiding van drinkwater tot 2030 – knelpunten en oplossingsrichtingen'. Het landelijke Actieprogramma Beschikbaarheid Drinkwaterbronnen 2023-2030 zal de knelpunten en mogelijke "doorbraak" oplossingen per regio in beeld brengen. Omdat het IJsselmeer onze belangrijkste bron is, zetten we ook in op het Versterken van deze bron. Hiervoor werken we aan het realiseren van een grotere buffer in Andijk in combinatie met een zuiverend landschap. Dit alles vergt veel van de organisatie en moet altijd worden gezien in combinatie met zowel interne als externe ontwikkelingen. Denk hierbij bijvoorbeeld klimaatverandering, (geo)politieke verschuivingen en risico's zoals PFAS in de bron, achteruitgang van biodiversiteit, informatiebeveiliging, digitalisering en Europese wetgeving (CSRD & Taxonomie).

Samengevat is het PWN verbeterplan 2025 gericht op de leveringszekerheid en behoud van kwaliteit voor onze klanten in een zeer dynamische omgeving, waarbij we vanuit onze maatschappelijke rol veel aandacht hebben voor duurzaamheid en rekening moeten houden met een krappere wordende arbeidsmarkt.

De drinkwatersector in Nederland kenmerkt zich door het hoge niveau van waterkwaliteit en dienstverlening. De Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 laat zien dat PWN ruim voldoet aan de normen hiervoor. Voor de waterkwaliteit geldt dat de scores niet of nauwelijks te verbeteren zijn; hier is het handhaven van het huidige hoge niveau het doel. PWN heeft zich voor die onderdelen dan ook ten doel gesteld deze hoge scores minimaal te continueren. Voor sommige onderdelen is een verbetering niet mogelijk, omdat daar al een 100% score wordt behaald.

Voor dienstverlening (rapportcijferonderhoud) is het streven de scores te handhaven, het behouden van het gerealiseerde niveau is voldoende uitdagend, omdat de hoeveelheid gepland werk toeneemt, met name door extra te vervangen leidingen.

Het is onvermijdelijk dat de ongeplande leveringsonderbrekingen, uitgedrukt in minuten, licht toenemen. Deze onderbrekingen, ook bekend als 'OLM' (Ongeplande LeveringsMinuten), kunnen verergeren door de veroudering van ons leidingnet. De stijging is alleen te voorkomen door nog sneller leidingen te vervangen, maar dat is niet reëel i.v.m. onvoldoende in- en externe uitvoeringscapaciteit en financiële ruimte die beschikbaar is binnen de geldende investeringsruimte (WACC). Een alternatief is het creëren van vermaasde netten en het plaatsen van extra afsluiters, maar dat is strijdig met het beleid van PWN om vertakte leidingnetten aan te leggen vanuit oogpunt van waterkwaliteit. Focus aanbrengen op het controleren en tijdig vervangen van afsluiters wordt opgepakt om de OLM tijdens een storing te minimaliseren.

Op milieugebied zijn er geen wezenlijke wijzigingen in de aansturing van het productie- & distributienetwerk en is daarmee de streefwaarde conform 2022. Voor duurzame energie en het nuttig toepassen van reststoffen streven we naar 100%, PWN gebruikt 100% groene stroom door deels eigen opwek (12%) en door voor het overige deel Nederlandse GVO's in te kopen.

Het gemiddeld rapportcijfer voor klanttevredenheid is een 7,8 en laat een verbetering zien ten opzichte van de voorgaande jaren. PWN heeft zich bij het vorige verbeterplan vooral gericht op het verbeteren van de klanttevredenheid van de processen rond storingen en onderhoud (2.1) en hier de focus op gelegd. We zien hier vanaf 2019 duidelijke verbeteringen vanuit pro actieve klantcommunicatie. In 2023 en 2024 heeft PWN haar klantinformatiesystemen vernieuwd en zijn er nieuwe mogelijkheden om een aantal klantprocessen te verbeteren en hebben we een streefscore van een 8 opgenomen voor de gemiddelde klanttevredenheid vanuit mogelijke verbeteringen die we zien bij verhuizing en klantmutaties.

PWN heeft als basis voor de financiële streefwaarden de concept begroting voor 2025 gebruikt. Deze concept begroting is opgesteld op basis van de realisatie van voorgaande jaren en ontwikkelingen die wij verwachten, zowel de kostenverhogende als kostenverlagende effecten. De verdere afstemming en het besluitvormingsproces voor de begroting 2025 vindt aankomende maanden plaats. PWN vindt het belangrijk om kostenbewust te zijn en in te zetten op kostenefficiency. PWN streeft ernaar om procesgericht te werken met als uitgangspunt operational excellence, waarbij we vanuit het klantperspectief onze werkzaamheden en producten organiseren, uitvoeren en continu verbeteren. In dit kader is in 2023 ons ERP systeem SAP vernieuwd en is in 2024 het klantdeel van SAP overgezet naar het nieuwe SAP C4. Daarnaast gaan we ook verder met procesgericht werken en het beter vastleggen van data om de klant beter te kunnen

bedienen. De baten van het werken met het nieuwe SAP systeem en de effecten van de verbetermogelijkheden worden later in de tijd (na 2025) verwacht vanuit de verbeterfases en het verder optimaliseren van processen.

PWN heeft de afgelopen jaren haar tarieven kunnen verlagen en stabiel kunnen houden met helaas een trendbreuk vanaf 2023 als gevolg van de geopolitieke situatie resulterend in enorme prijsstijgingen van elektra, chemicaliën en materialen in combinatie met een lagere vraag door klanten vanwege de hoge gasprijzen. De lagere drinkwatervraag is vanuit waterbewustzijn een gewenste ontwikkeling, maar hierbij speelt wel de onderliggende vraag wat de structurele aard hiervan is. We zien de recente jaren dat de lagere afzet-trend wel afneemt, waarbij we voor 2025 een afzet prognosticeren van 110,6 mln. m<sup>3</sup> ten opzichte van 111,3 mln. m<sup>3</sup> in 2022 (2021: 112,1 mln. m<sup>3</sup>). Deze lagere afzet heeft daarmee effect op de kosten per m<sup>3</sup>, gezien vaste kosten stabiel zijn en er daarnaast sprake is van CAO- en inflatieontwikkelingen en van stijgende afschrijvingskosten en rentelasten. Vanuit deze ontwikkelingen zien we in de streefscores van de kosten per m<sup>3</sup> en per aansluiting voor 2025 hogere waarden ten opzichte van 2022 voor zowel de operationele kosten, als afschrijvings- en rentekosten als gevolg van de hoge investeringsagenda.

PWN heeft de afgelopen jaren stappen gezet om de leveringszekerheid voor de lange en middellange termijn te kunnen borgen, waarbij we op middellange termijn wel rekening houden met een stijgende vraag vanuit groei van de bevolking, groei van bedrijfsleven en klimaatverandering en we in onze capaciteit moeten gaan investeren. We kunnen immers niet uitgaan van een lagere klantvraag vanuit onze directe invloed hierop. Gezien onze investeringsagenda, in relatie tot de convenanten en financieringsopgave, is benutting van het resultaat, binnen de mogelijkheden van het toegestane rendement, bekend als de WACC (Weighted Average Cost of Capital), belangrijk. PWN heeft de afgelopen jaren ingezet op winstoptimalisatie binnen de WACC, gericht op de balans tussen eigen vermogen en vreemd vermogen vanuit de hoge investeringsagenda van PWN. Daarmee neemt zowel de activawaarde als de leningportefeuille in euro's toe, maar ook het eigen vermogen, en laat de solvabiliteit een licht stijgende trend zien. Vanuit de investeringsagenda zet PWN ook de komende jaren in op winstoptimalisatie binnen de WACC mogelijkheden, waarbij de hoogte van de WACC voor PWN erg belangrijk is om de investeringsagenda de komende jaren te kunnen financieren. Hierbij is het knelpunt niet zozeer de solvabiliteit als wel de leverage ratio, wat de verhouding van de operationele kasstroom ten opzichte van het vreemd vermogen is. Deze operationele kasstroom wordt beperkt door de hoogte van de WACC.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van PWN

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0268	0,0606	0,06	0,0378	0,06	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0215	0,0447	0,045	0,0211	0,045	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,01	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,18	0,113	0,11	0,1014	0,11	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0	0,04	0,04	0	0,04	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,5	7,5	7,8	8	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,2	6,4	7,0	7,4	7,0	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	6,6	7,5	7,3	7,5	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,1	8,1	8,1	8,3	Zie toelichting betreffende paragraaf

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2	8,3	8,2	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	8,0	8,0	8,1	8,1	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:16	13:52	15:00	13:29	15:00	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	6:39	7:47	9:00	9:25	12:00	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:55	21:39	24:00	22:54	27:00	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	1:22	1:43	1:00	1:11	1:24	Zie toelichting betreffende paragraaf
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	290	290	290	290	290	Zie toelichting betreffende paragraaf
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,67	0,72	0,75	0,75	Zie toelichting betreffende paragraaf
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,18	0,16	0,17	0,17	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,9	100	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	98	Zie toelichting betreffende paragraaf
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	8,1	n.v.t.	8,4	8,8	Zie toelichting betreffende paragraaf.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,7	0,75	Zie toelichting betreffende paragraaf
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,80	1,71	1,78	1,80	2,53	Zie toelichting betreffende paragraaf

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	220,05	213,25	222,73	219,35	279,86	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,71	1,681	1,75	1,759	2,15	Zie toelichting betreffende paragraaf
Fin-105	4.2c Belastingen per administratieve aansluiting	0,29	1,29	0,29	0,32	0	Zie toelichting betreffende paragraaf
Fin-125	4.2d Afschrijvingen per administratieve aansluiting	47,27	45,74	46,79	47,39	50,63	Zie toelichting betreffende paragraaf
Fin-135	4.2e Operationele kosten per administratieve aansluiting	140,48	142,05	153,56	152,13	212,28	Zie toelichting betreffende paragraaf
Fin-155	4.2f Vermogenskosten per administratieve aansluiting	32,01	24,17	22,38	19,51	40,04	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogen de belastingen	220	211,96	222,63	219,03	279,86	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	4.980	3.334	4.263	4.659,8	4.778	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,8%	2,3%	2,4%	1,8%	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mln)	703.096	689.655	792.766 *	790.992	931.697	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	200.984	227.601	267.665 *	259.384	313.495	Zie toelichting betreffende paragraaf
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	28,6	33,0	34,3	32,8%	33,65%	Zie toelichting betreffende paragraaf

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	664	703	603	0	0	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	7,1	8,7	5,1	0	0	Zie voorgaande toelichting

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,4	0,4	0,3	0	0	Zie voorgaande toelichting
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)		29,6	n.v.t.	32,54	43,1	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	12,4	n.v.t.	12,1	20	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,2	n.v.t.	14,45	14,3	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	9,7	n.v.t.	1,97	66,9	Zie toelichting betreffende paragraaf
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	1,9	n.v.t.	9,23	20,3	Zie toelichting betreffende paragraaf
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	81	28,3	46,7	37,6	59,9	Zie toelichting betreffende paragraaf
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,8	0,3	0,45	0,4	0,6	Zie toelichting betreffende paragraaf
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	80,6	112,5	Zie toelichting betreffende paragraaf
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	1,1	Zie toelichting betreffende paragraaf

## Inleiding

Het Verbeterplan van PWN is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de verschillende drinkwaterbedrijven.

PWN geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.



Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van PWN in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van PWN in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van PWN in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van PWN in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van PWN in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven met elkaar vergeleken op twee aspecten:

- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

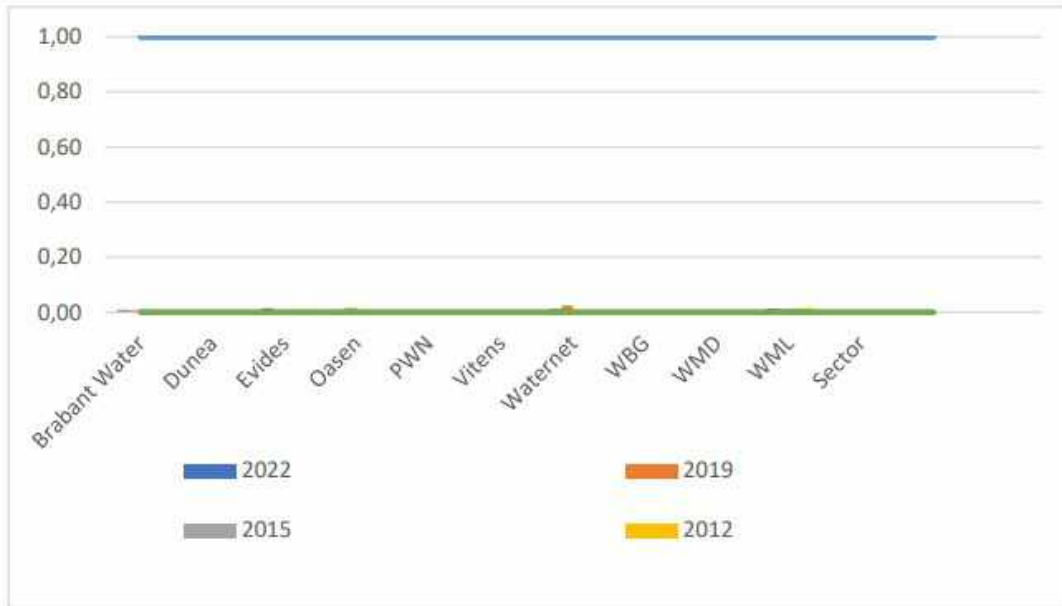
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidkundige parameters ‘acuut’: bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters ‘niet-acuut’: chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

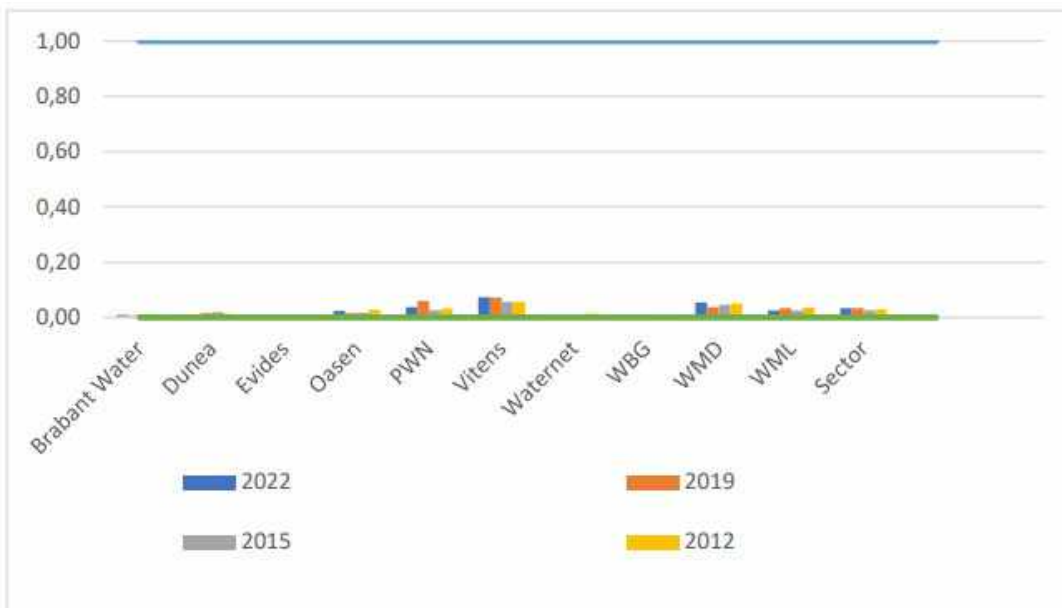
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



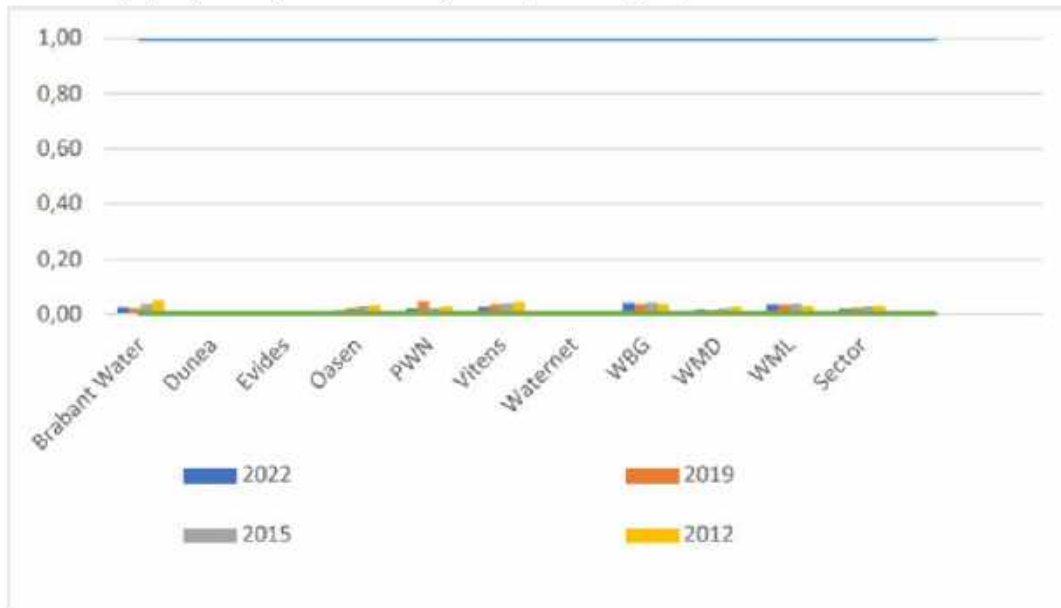
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



**Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking**

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0268	0,0606	0,06	0,0378	0,06	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0215	0,0447	0,045	0,0211	0,045	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.

a en b) PWN wenst voor de parameters Acute gezondheidskundige parametergroep en niet-acute gezondheidskundige parametergroep geen enkele overschrijding. Met name de Acute gezondheidskundige parametergroep betreft bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid en zijn daarom ongewenst in het afgeleverde drinkwater. Ook de niet-acute gezondheidskundige parameters worden als onwenselijk in het drinkwater gezien. Vandaar de streefscore 0,00 voor 2025.

c) Voor de bedrijfstechnische parametergroep is de streefscore gesteld op 0,06. PWN is als enige drinkwaterbedrijf afhankelijk van de bron IJsselmeer. Het chloridegehalte van het IJsselmeerwater bij Andijk heeft in deze parametergroep de grootste impact. Door de opbouw van ons zuiveringsconcept en de (nagenoeg) ongewijzigde bedrijfsvoering van de afgelopen jaren verwachten we in 2025 geen verlaging van de streefwaarde te kunnen realiseren. Daarom blijft de waarde uit voorgaande jaren gehandhaafd.

d) Voor de klantgerichte parametergroep geldt hetzelfde als voor de bedrijfstechnische parametergroep. Hier zijn de parameters natrium en sulfaat verantwoordelijk voor het grootste deel van de aftrek. Doordat concentraties van deze stoffen in het IJsselmeerwater aanwezig zijn, zal ook hier altijd aftrek plaatsvinden. De overige processen die deze stoffen toevoegen zullen vergelijkbaar zijn met voorgaande jaren.

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



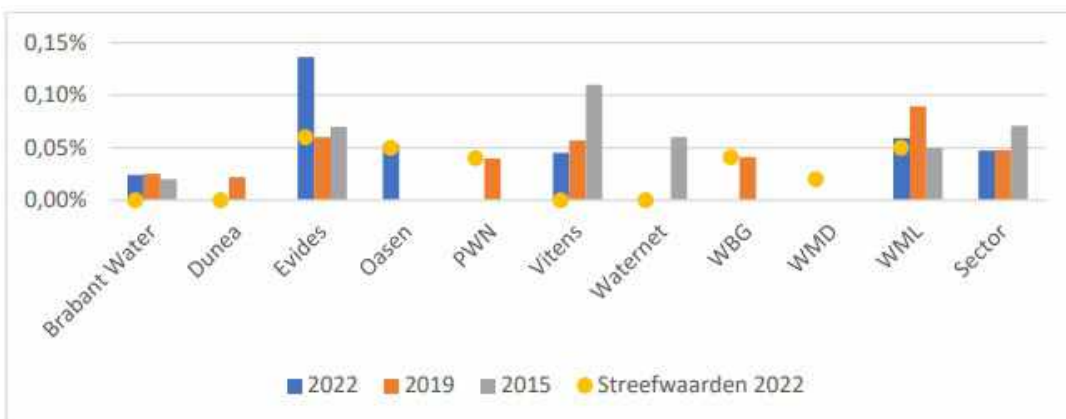
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7* Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8* Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9* Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,01	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,18	0,113	0,11	0,1014	0,11	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0	0,04	0,04	0	0,04	Op basis van de huidige zuivering is het vasthouden van de huidige WKI indeling verantwoord.

a) PWN streeft, voor de parameters acute gezondheidskundige parametergroep, naar geen enkele normoverschrijding, die te herleiden is naar het door PWN geleverde water. Met name de acute gezondheidskundige parametergroep betreffen bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid en zijn daarom ongewenst in het door PWN geleverde drinkwater. In deze paragraaf zit de parameter legionella die kan worden aangetroffen bij tapkraanbemonsteringen. Door brandkraanbemonsteringen moet worden aangetoond dat het niet uit het aangevoerde water komt.

b) Ook de niet-acute gezondheidskundige parameters worden als onwenselijk in het drinkwater gezien. Vandaar de streefscore 0 voor 2025. Hier zitten ook parameters in die wel tot normoverschrijdingen leiden, zoals nikkel, maar deze zijn te herleiden naar de binneninstallatie<sup>2</sup> en worden daarom niet meegenomen in de weging.

c) Bij de bedrijfstechnische parameters wordt de streefscore vrijwel gelijk gehouden aan de score zoals deze in 2022 was. De aftrek wordt hier met name bepaald door chloride en aeromonas. Doordat PWN afhankelijk is van het IJsselmeer zal deze aftrek voor chloride vergelijkbaar zijn met eerdere jaren. Ook aeromonas zal, omdat de zuivering van PWN niet veranderd is, voor aftrek zorgen. Ook blijft PWN het meetnet op eenzelfde manier invullen waarbij ook de slechtste punten (uitlopers van het distributienet) bemonsterd worden. Hierdoor blijft ook de parameter aeromonas voor aftrek zorgen.

d) Hier zorgt met name de parameter natrium voor aftrek. De hoogte wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de concentratie in de bron. Een klein deel wordt veroorzaakt door de chemicaliën die worden gebruikt in het zuiveringsproces. Omdat het

<sup>2</sup> Drinkwaterbedrijven zijn verantwoordelijk tot en met de watermeter. De eigenaar van een gebouw of woning is verantwoordelijk voor het functioneren van de binneninstallatie.



zuiveringsproces niet wordt aangepast en het IJsselmeer onze bron blijft, gaan we uit van eenzelfde streefscore.



## 2. Klantenservice

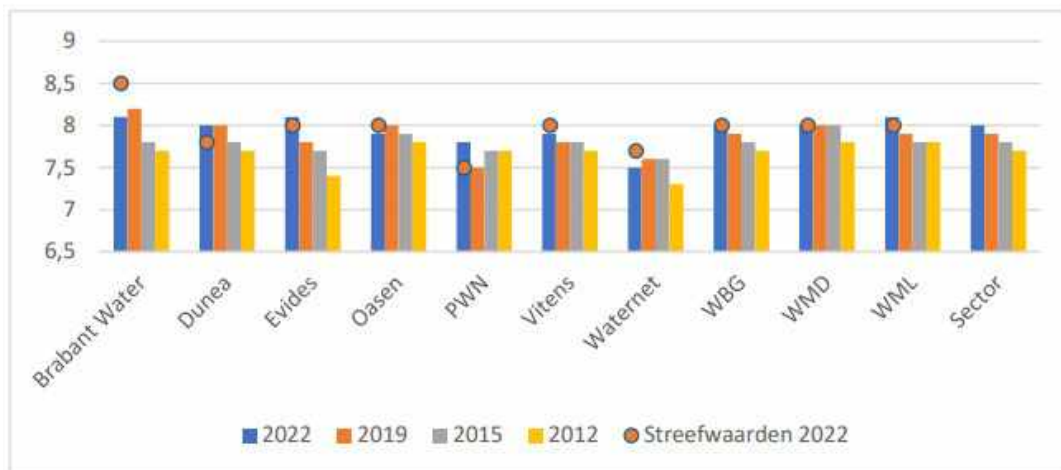
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven in onderstaande figuur.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,5	7,5	7,8	8	PWN werkt met haar klantenservice continu aan de coaching van haar agents en het verbeteren van processen.
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,2	6,4	7,0	7,4	7,0	Zie toelichting onder de tabel.
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	6,6	7,5	7,3	7,5	Zie toelichting onder de tabel.
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,1	8,1	8,1	8,3	Zie toelichting onder de tabel.
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2	8,3	8,2	Zie toelichting onder de tabel.
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	8,0	8,0	8,1	8,1	Met de vernieuwing van ons klantinformatiesysteem zijn er nieuwe mogelijkheden om dit proces te verbeteren.

Het gemiddeld rapportcijfer voor klanttevredenheid is in 2022 een 7,8 en laat een verbetering zien ten opzichte van de voorgaande jaren. PWN heeft zich bij het vorige verbeterplan vooral gericht op het verbeteren van de klanttevredenheid van de processen rond storingen en onderhoud en hier de focus op gelegd. We zien hier vanaf 2019 duidelijke verbeteringen vanuit pro actieve klantcommunicatie (PKC). Medio 2023 is dit doorontwikkeld en worden klanten door middel van een sms en/of email op de hoogte gehouden van de storing of onderhoudswerkzaamheden en de fase waarin de werkzaamheden zich bevinden.

De veranderingen in de organisatie zijn in volle gang en zullen in 2025 vruchten afwerpen met een grotere focus op de primaire taken en rolduidelijkheid. Daarnaast zien we vergrijzing onder onze monteurs en zal het verloop daardoor de komende 5 jaar groter zijn dan voorheen. Hierdoor zal kennis en vakmanschap ons bedrijf verlaten. Tegelijk is de arbeidsmarkt voor technisch personeel momenteel krap. Dat kan ertoe gaan leiden dat onze service onder druk komt te staan. Hier acteren we op met een campagne om allround- en leerling monteurs te werven die on-the-job begeleid worden door een praktijkondersteuner.

In 2023 en 2024 heeft PWN haar klantinformatiesystemen vernieuwd en zijn er nieuwe mogelijkheden om een aantal klantprocessen te verbeteren en hebben we een streefscore van een 8 opgenomen voor de gemiddelde klanttevredenheid vanuit mogelijke verbeteringen die we zien bij verhuizing & klantmutaties.

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven welk deel hiervan werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwaterbedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streefwaarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:58	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evidas	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:38	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	05:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Watermet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Orbe-kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	06:09	07:45	05:13	04:03	05:15	08:46	08:43	13:16	10:16	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:48	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:16	13:52	15:00	13:29	15:00	Zie toelichting onder tabel
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	6:39	7:47	9:00	9:25	12:00	Zie toelichting onder tabel
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:55	21:39	24:00	22:54	27:00	Zie toelichting onder tabel
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	1:22	1:43	1:00	1:11	1:24	De toenemende werkdruk bij externe partijen zal de leveringsonderbreking negatief beïnvloeden.

a) Handhaven van het gerealiseerde niveau van 2023 is voldoende uitdagend, omdat de hoeveelheid gepland werk toeneemt met name door extra te vervangen leidingen en

doordat bij de watermeeneem-methode<sup>3</sup> klanten langer zonder water zitten (maar wel in 1 dag van de overlast voor hun deur af zijn).

b) Het is onvermijdelijk dat de OLM iets verder op zal lopen, omdat de gemiddelde leeftijd van het leidingnet verder stijgt. De stijging is alleen te voorkomen door sneller leidingen te vervangen, maar dat is niet reëel i.v.m. onvoldoende in- en externe uitvoeringscapaciteit en financiële ruimte die beschikbaar is binnen de geldende investeringsregels (WACC). Een alternatief is het creëren van vermaasde netten en het plaatsen van extra afsluiters, maar dat is strijdig met het beleid van PWN om vertakte leidingnetten aan te leggen vanuit oogpunt van waterkwaliteit. Focus aanbrengen op het controleren en tijdig vervangen van afsluiters wordt opgepakt om de OLM tijdens een storing te minimaliseren.

c) Door toenemende saneringsactiviteiten worden meer onderbrekingen verwacht, tevens verwachten we dat het aantal storingen groter gaat zijn, door de drukte in de ondergrond neemt de duur van deze onderbrekingen toe.

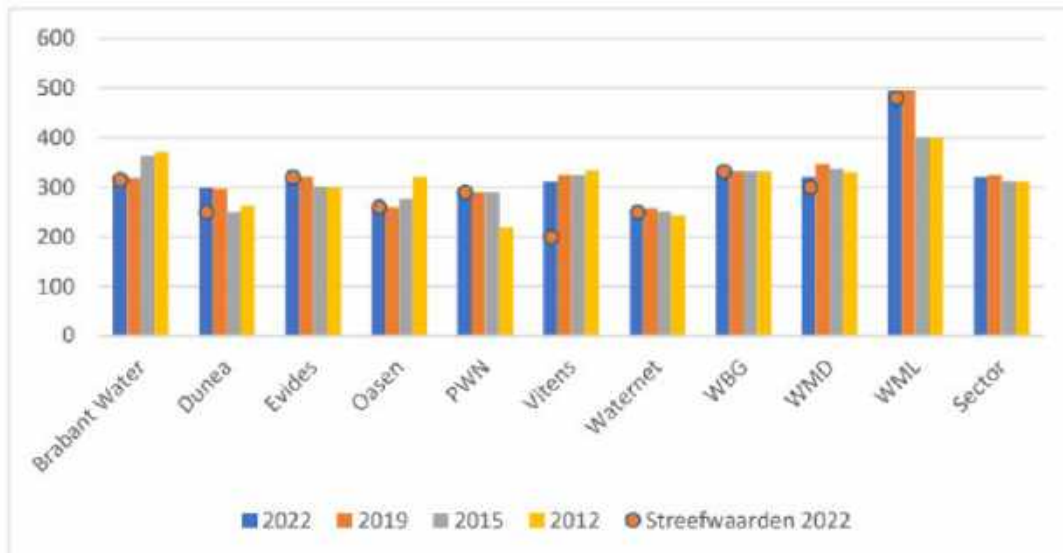
---

<sup>3</sup> Bij de watermeeneemmethode wordt niet of beperkt gebruik gemaakt van noodleidingen. Een leiding wordt afgesloten en daarna verwijderd. Op dezelfde dag wordt de nieuwe distributieleiding gelegd en worden de klanten op dezelfde dag weer aangesloten op de zojuist aangelegde distributieleiding. De klanten hebben maximaal één dag last van de werkzaamheden, maar ervaren een langere afsluitduur dan bij het werken met een noodleiding.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	290	290	290	290	290	Streefwaarde constant bij huidige definiëring van berekeningswijze.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

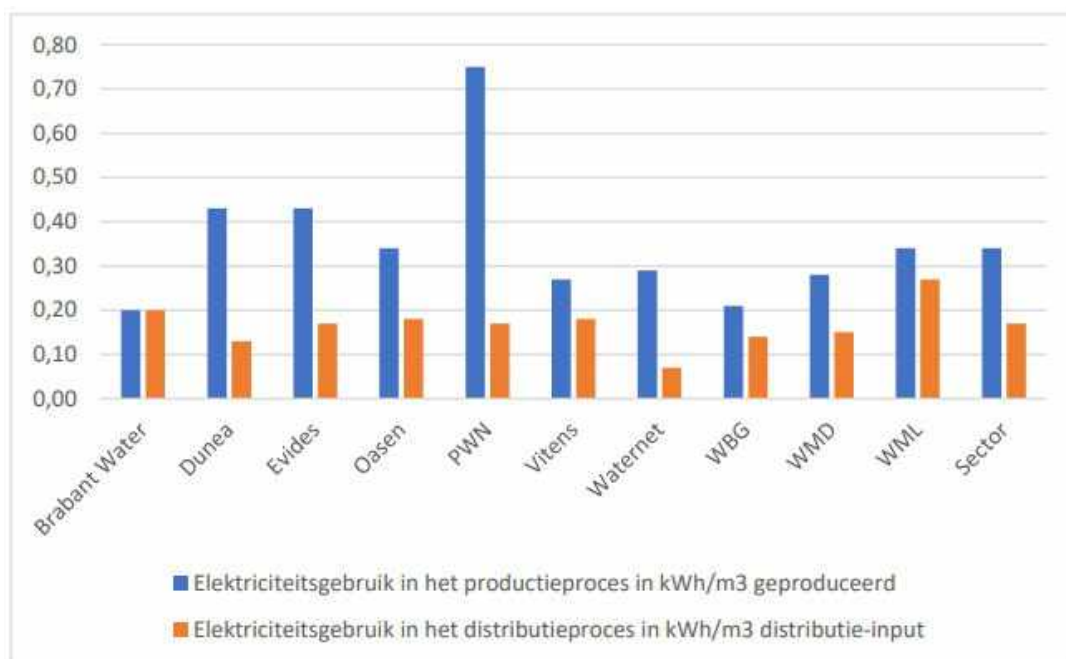
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

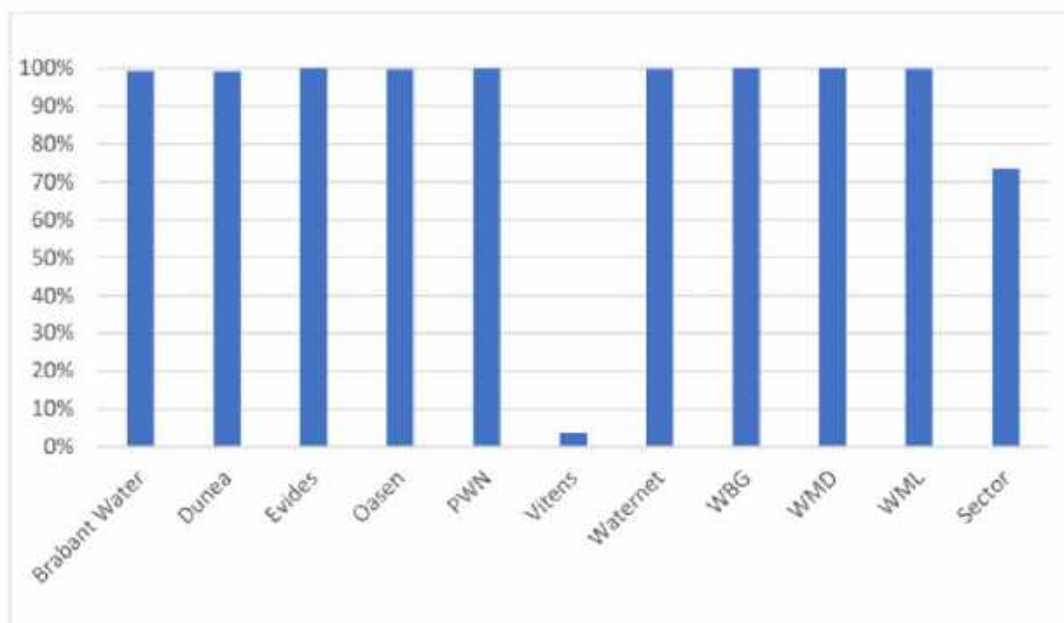
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,67	0,72	0,75	0,75	Er is vanaf 2022 geen wezenlijke verandering in de aansturing van de productie.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,18	0,16	0,17	0,17	Er is vanaf 2022 geen wezenlijke verandering in de aansturing van het distributienetwerk.
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,9	100	PWN gebruikt 100% groene stroom door: deels eigen opwek (12%) en voor het overige deel wordt door PWN Nederlandse GVO's ingekocht.

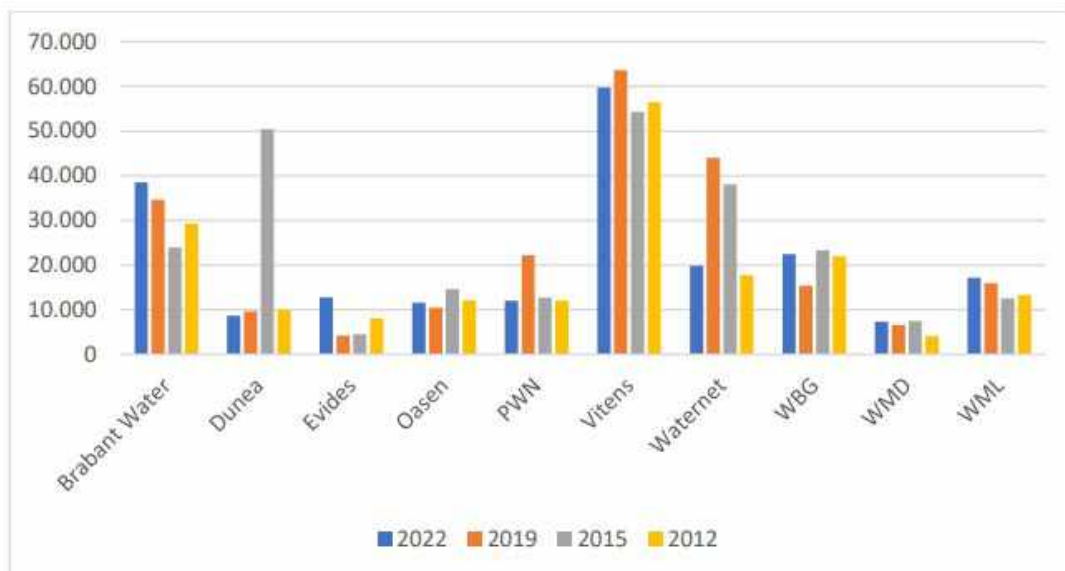
a) Het elektriciteitsverbruik per geproduceerde m<sup>3</sup> ligt bij PWN hoger dan bij andere drinkwaterbedrijven. PWN gebruikt voor het overgrote deel oppervlaktewater als bron voor drinkwater. Omdat oppervlaktewater minder schoon is dan grondwater moet PWN meer zuivering toepassen om het drinkwater aan de juiste kwaliteit te laten voldoen. De kwaliteit van het IJsselmeerwater staat, zeker in tijden van droogte wanneer er minder water via de IJssel maar het IJsselmeer komt, onder druk door verzilting en door antropogene (door de mens veroorzaakte) stoffen zoals PFAS en medicijnresten.

Deze huidige kwaliteit van het IJsselmeerwater maakt dat PWN voor de drinkwaterproductie aangewezen is op zuiveringsprocessen, zoals UV-peroxide en membraamtechnologie. Deze zuiveringsstappen hebben een hoog energieverbruik. Een lagere streefscore is daarom nu niet realistisch. Het mogelijk niet behalen van KRW-doelen en de toename van zeer zorgwekkende stoffen in het oppervlaktewater, zoals PFAS, leiden zelfs tot een nog grotere zuiveringsinspanning in de toekomst (met een hoog energieverbruik).

### 3.2. Reststoffen

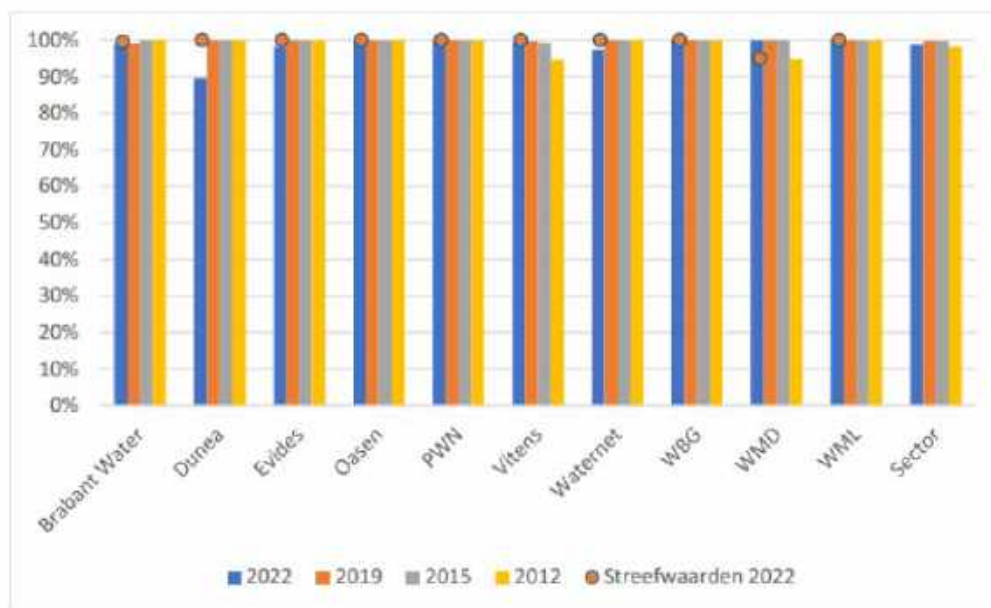
De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven in onderstaande figuur.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*





Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



### Toelichting prestatie Reststoffen

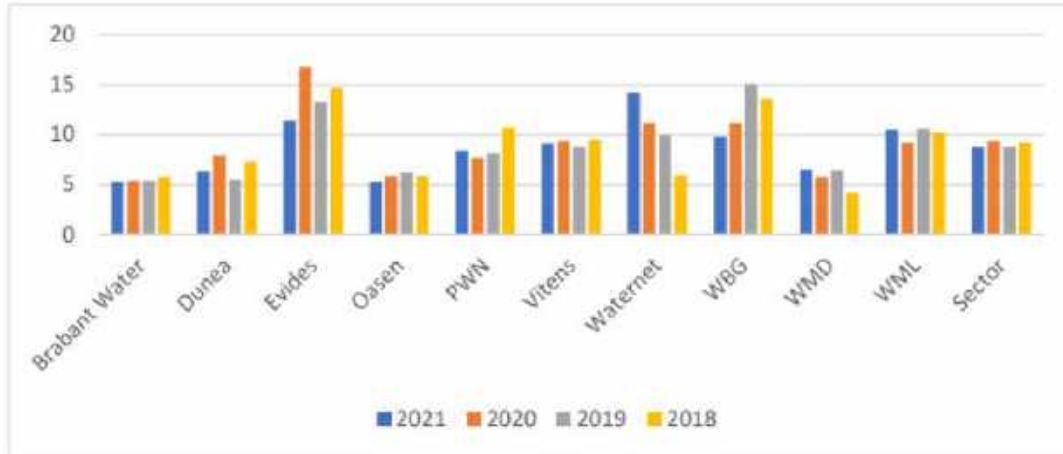
Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	98	Zie toelichting onder tabel.

Uit de data van Aqua Minerals blijkt dat op jaarbasis 98% van de afgevoerde reststoffen nuttig wordt hergebruikt. Voor 1,8% van het volume steekvast waterijzer geldt dat niet voldaan wordt aan de kwaliteitseis om nuttig te kunnen worden hergebruikt. Omdat dit volume uit kleine slibvelden komt die niet ieder jaar worden geleegd, zal PWN het ene jaar wel 100% kunnen hergebruiken en het andere jaar niet. 98% van de reststoffen is zeker herbruikbaar.

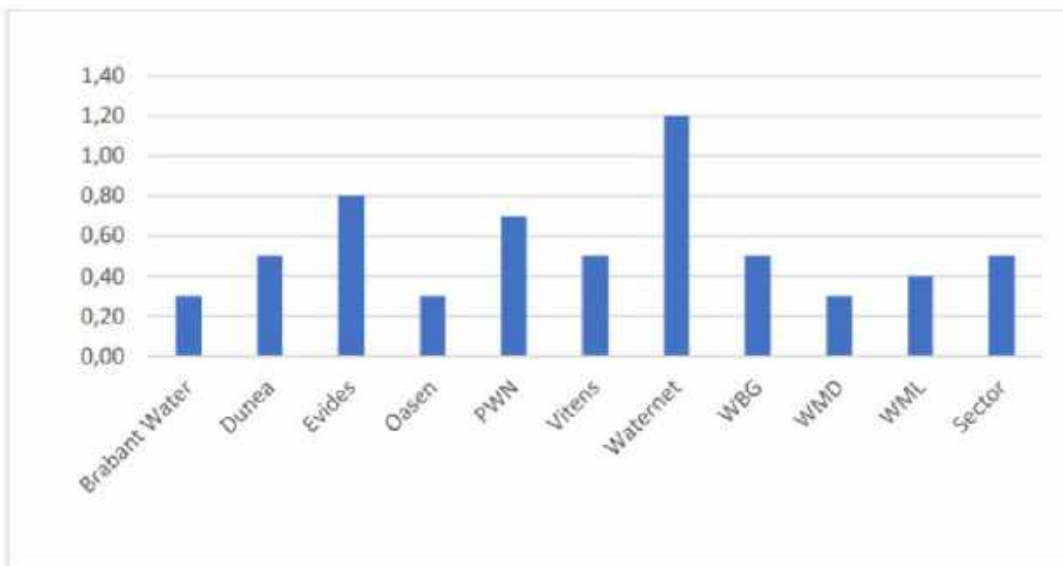
### 3.3. Lek- en spuis verliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven in onderstaande figuur.

Prestatievergelijking 2022 Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)



Prestatievergelijking 2022 Figuur 17 ILI 2021



#### Toelichting prestatie Lek- en spuis verliezen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	8,1	n.v.t.	8,4	8,8	Door toename van de gemiddelde leeftijd van het leidingnet zal ook de NIRG naar verwachting toenemen.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,7	0,75	Zie toelichting 3.3a.

De lek- en spuverliezen liggen bij PWN op een hoger niveau dan gemiddeld in Nederland. Dit wordt veroorzaakt door:

1. De hoge druk in het leidingnet die nodig is om de grote afstand tussen centrale productielocaties en de klant te overbruggen.
2. De instabiele bodem in Noord-Holland veroorzaakt meer lekken, hetgeen nog wordt versterkt door zware stormen en regenbuien die meer dan gemiddeld ons voorzieningsgebied treffen.
3. Een laag niveau van vervanging van leidingen in het afgelopen decennium, omdat financiële budgetten beperkend waren.
4. Het veel moeten spuien van leidingen, om biologische activiteit en sediment in leidingen tegen te gaan.

Een stijging van de lek- en spuverliezen is onvermijdelijk omdat de leeftijd van het leidingnet toeneemt en het niet mogelijk is om de punten 1 t/m 4 op korte termijn significant om te buigen. Om de stijging beperkt en beheersbaar te houden, voert PWN de volgende activiteiten uit:

1. Continueren van de pilot om de uitgaande druk van pompstations te verlagen, met als randvoorwaarde dat de geleverde druk aan de klanten boven de streefwaarde van 200 kPa blijft.
2. Meer leidingen met trekvast verbindingen aanleggen waardoor het aantal lekken als gevolg van stormen en wateroverlast en als gevolg van werkzaamheden van derden, beperkt blijft.
3. Het geleidelijk maar gestaag vervangen van zowel transport-, distributie- als aansluitleidingen zodat in 2035 een niveau wordt bereikt dat past bij een verwachte levensduur van het leidingnet van 80 jaar.
4. Verbeteren van de biologische stabiliteit van het geproduceerde water door inzet van extra zuiveringsstappen, waardoor minder gespuid hoeft te worden.
5. Vervanging van watermeters en het pro-actief en reactief benaderen van klanten waarvan de opstellingsruimte van de watermeter is afgekeurd.
6. Inrichten van een Digital Twin met DMA's<sup>4</sup>, debietmeters, Smart Probes, slimme afsluiters en slimme watermeters, waardoor lekkages eerder opgemerkt kunnen worden.
7. Onderzoek naar hoe er actief naar lekken gezocht kan worden. Bijvoorbeeld door de inzet van glasvezels in leidingen, monitoring vanaf satelliet, boots on the ground (groep monteurs die dedicated op zoek gaan naar lekken).

---

<sup>4</sup> DMA: Districted Metred Area: een afgebakend stuk leidingnet waar de in en uitstroom permanent gemeten worden, zodat potentiële lekkages zichtbaar worden.

### 3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### *Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid*

Indien er MVI-criteria beschikbaar zijn (op de site [PIANOo](#)) dan worden de selectiecriteria door PWN toegepast. De MVI-criteria worden beheerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van IenW. De MVI-criteria zijn gebaseerd op de Europese criteria (GPP).

Om er zeker van te zijn dat leveranciers zich aan duurzaamheidsaspecten houden die PWN belangrijk vindt, dient de leverancier de gedragscode van PWN te ondertekenen. Het ondertekenen van de gedragscode resulteert in een resultaatsverplichting voor de leverancier. Een gedragscode is onderdeel van de leveringsvoorwaarden. Hierdoor ontstaat een juridisch middel dat kan worden ingezet als de code wordt geschonden.

Daarnaast is PWN een van de deelnemers aan de coalitie Blauwe Netten. In de coalitie Blauwe Netten werken de 10 drinkwaterbedrijven van Nederland samen om de verduurzaming in de drinkwatersector te versnellen. Binnen drie werkgroepen (grondstoffenpaspoort, energie en duurzame alternatieven chemicaliën) werken de drinkwaterbedrijven samen volgens het principe: alle informatie wordt gedeeld, maar niet alle drinkwaterbedrijven hoeven mee te doen met elk Blauwe Netten-initiatief. De coalitie wordt begeleid door MVO Nederland.

Enkele andere concrete doelen zijn:

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
<p>Toepassen CO<sub>2</sub> beprijzing: Er is een werkwijze bedacht hoe CO<sub>2</sub> beprijzing kan worden toegepast, dit ter voorbereiding op de beleidsvorming binnen PWN. Daarnaast is een rekenmodel gemaakt dat gebruikt kan worden tijdens inkooptrajecten om CO<sub>2</sub> uitstoot die wordt veroorzaakt mee te wegen en in een geldwaarde uit te drukken.</p>	<p>Wordt als pilot toegepast bij projecten die een significante impact hebben op de footprint en projecten die als aanjager kunnen werken voor intern of voor de markt. Als dit goed loopt is het plan/ idee om dit bij meer opdrachten/projecten mee te nemen; In nader te bepalen projecten inkooptrajecten &gt; €100.000 wordt (indien van toepassing) CO<sub>2</sub> beprijzing meegenomen.</p>
<p>Materialenpaspoort: Werkgroep binnen Blauwe Netten heeft samen met leveranciers de uitgangspunten bepaald voor invullen van het materialenpaspoort. Daarnaast is er een systeemkeuze gemaakt.</p>	<p>Voor 50% van de leidingartikelen die PWN toepast is een grondstoffen paspoort beschikbaar. PWN heeft in de ICT geborgd dat inzichtelijk is welke leidingen zijn aangelegd met welke grondstoffen zodat als deze artikelen op een later moment uit de grond komen, duidelijk is hoe ze hergebruikt kunnen worden.</p>
<p>Power Purchase Agreement: er is advies ingewonnen over het werken met een PPA.</p>	<p>Er wordt een leveringscontract afgesloten waarin het mogelijk is om 1 of meerdere PPA's in te brengen waardoor een deel van het E-volume rechtstreeks is/wordt gekocht van een wind- of zonnepark.</p>

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

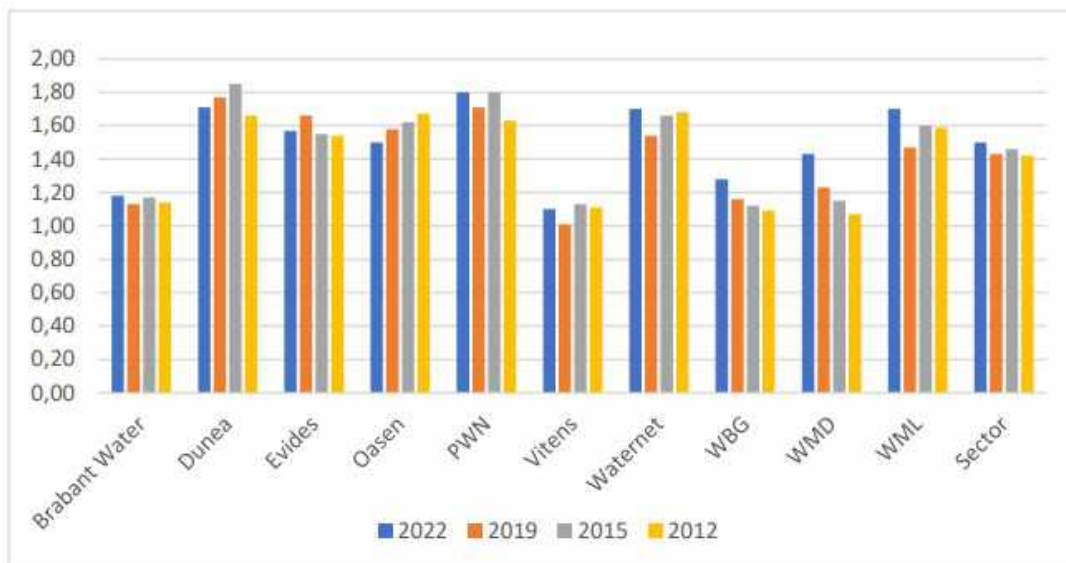
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen,
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,80	1,71	1,78	1,80	2,53	Hoger tarief vanuit aan de ene kant de kostenontwikkelingen en aan de andere kant de afzetontwikkeling, zie verder de toelichting hieronder en per onderdeel.

De prijs van drinkwater is een optelsom van de kosten die PWN maakt voor de productie en levering van drinkwater. De kosten variëren van kosten voor bronbescherming en transport tot personeelskosten. Een belangrijk onderdeel van de kosten is de zuivering. De meest intensief gebruikte rivier van Europa, de Rijn, vormt, grotendeels via het IJsselmeer, onze belangrijkste zoetwaterbron voor de productie van ons drinkwater. De omstandigheid dat we ons aan het eind van het stroomgebied bevinden, leidt tot een hoge zuiveringsinspanning en daarmee relatief hoge kosten. PWN heeft veel geïnvesteerd in zuiveringstechnieken voor de verwijdering en afbraak van onder andere organische microverontreinigingen zoals (resten van) bestrijdingsmiddelen, industriële stoffen, geneesmiddelen en hormoon-verstorende stoffen.

Vanwege het feit dat PWN oppervlaktewater als bron gebruikt, waardoor de zuivering extra inspanningen kost, en door relatief grote transportafstanden, zijn onze drinkwatertarieven hoger dan bij andere drinkwaterbedrijven. Zij maken immers meer gebruik van lokaal grondwater als bron. Echter, ook de beschikbaarheid van grondwater staat inmiddels onder druk door vervuiling en verdroging. Veel grondwaterbedrijven maken dan ook de stap naar oppervlaktewaterbronnen, inclusief complexe zuiveringen en grotere transportafstanden. Te verwachten is dan ook dat tarieven op termijn dichter bij elkaar komen te liggen.

Bij PWN is de productie van drinkwater, vanwege bedrijfseconomische en beheerstechnische redenen, geconcentreerd op een beperkt aantal grote productielocaties. Om een betrouwbare levering aan onze klanten te garanderen, zijn deze productielocaties onderling verbonden met een grootschalig watertransportsysteem, waardoor de locaties elkaar kunnen bijstaan bij onderhoud en uitval. Vanwege de grote transportafstanden, wordt het transport van het water door ons leidingnet (>10.000 km) uitgevoerd onder voor Nederlandse begrippen hoge druk.

De intensieve zuivering en de hoge druk vragen om de inzet van relatief veel energie en chemicaliën. Dit zijn twee kostencomponenten waarvan de tarieven de afgelopen jaren extreem gestegen zijn als gevolg van de geopolitieke situatie. Waar de energiecontracten in 2022 nog voor een groot deel doorliepen, moesten er in 2023 voor de inkoop van

energie (elektra en gas) opnieuw contracten afgesloten worden. Om het risico op fluctuerende tarieven voor inkoop van energie af te dekken zijn deze contracten voor 2024 zo veel mogelijk vastgezet. Uiteraard heeft PWN zich de afgelopen jaren ingezet om zonnepanelen aan te leggen en zo zelf elektriciteit te genereren, maar dit dekt niet ons gehele energieverbruik. PWN moet daarnaast dus ook energie inkopen. Verder heeft PWN te maken met kostenverhogingen als gevolg van CAO-ontwikkelingen en algemene inflatie, hogere tarieven voor inkoop van water (door stijging tarieven Waternet & WRK) en een toename van afschrijvingskosten als gevolg van hogere investeringen.

Naast deze kostenontwikkelingen zien we ook een ontwikkeling op de afzet van drinkwater. Een vergroot waterbewustzijn en, wellicht belangrijker, een hoge gasprijs waardoor onze klanten hun douchegebruik verminderen, resulteert voor PWN in een lagere afzetprognose voor 2023, 2024 & 2025. Deze prognose is opgesteld vanuit de effecten die vanaf het najaar van 2022 zijn ervaren. Dit lagere waterverbruik is maatschappelijk een goede beweging, maar betekent voor PWN dat vaste kosten over een lagere afzet worden verdeeld, met een verhogend effect op het drinkwatertarief per m<sup>3</sup>.

Gelet op de Drinkwaterwet, waarin kostendekkende tarieven randvoorwaardelijk zijn, en het resultaat (gemaximaliseerd binnen de WACC) dat PWN nodig heeft ter financiering van de investeringen voor de leveringszekerheid op korte, middellange en lange termijn, ziet PWN zich genoodzaakt haar drinkwatertarieven te verhogen.

#### **4.2. *Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau***

In onderstaande figuren wordt de ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*





Prestatievergelijking 2022 Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)

Drinkwater -bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogens- kosten	Afschrij- vingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

**Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
NL- Fin- 171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	220,05	213,25	222,73	219,35	279,86	Zie eerder gegeven toelichting
NL- Fin- 172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,71	1,681	1,75	1,759	2,15	Zie eerder gegeven toelichting
Fin- 105	4.2c Belastingen per administratieve aansluiting	0,29	1,29	0,29	0,32	0	Dit betrof in 2022 voor het laatst precario belasting welke nu is afgeschaft
Fin- 125	4.2d Afschrijvingen per administratieve aansluiting	47,27	45,74	46,79	47,39	50,63	Zie eerder gegeven toelichting
Fin- 135	4.2e Operationele kosten per administratieve aansluiting	140,48	142,05	153,56	152,13	212,28	Zie eerder gegeven toelichting
Fin- 155	4.2f Vermogenskosten per administratieve aansluiting	32,01	24,17	22,38	19,51	40,04	Zie eerder gegeven toelichting

### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

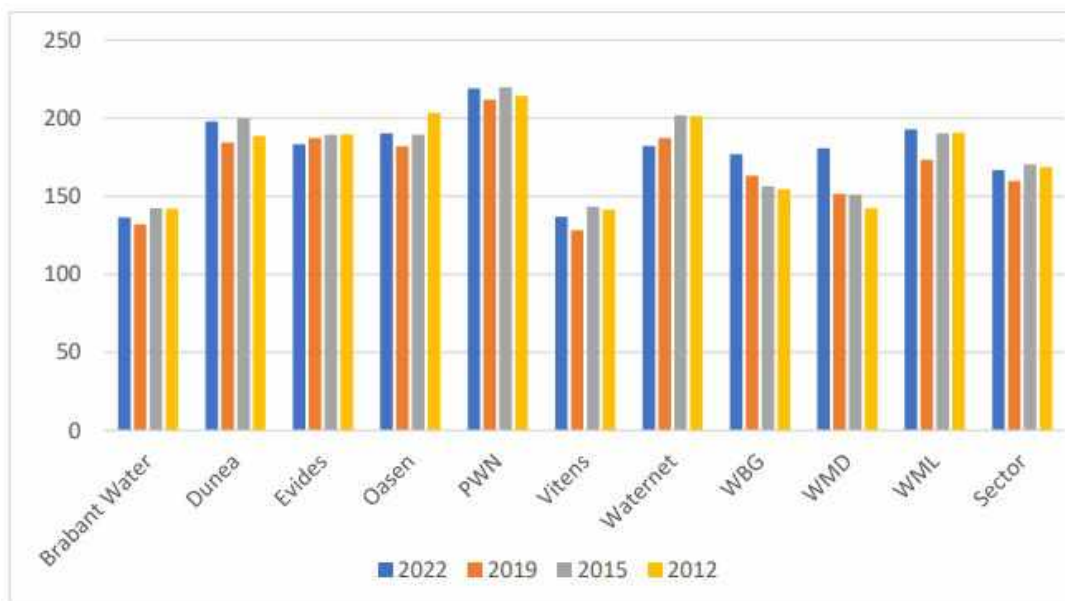
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

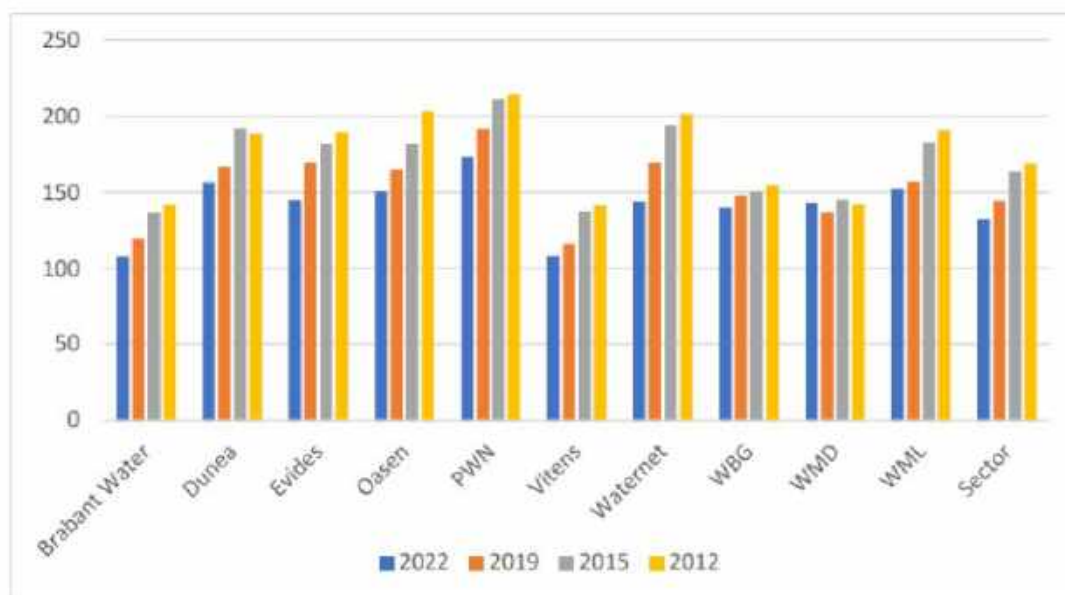
In het kader van efficiëntieverbetering worden in de onderstaande figuren weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



### Toelichting prestatie *Gerealiseerde efficiëntieverbetering*

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	220	211,96	222,63	219,03	279,86	Zie eerder gegeven toelichting

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

PWN vindt het belangrijk om kostenbewust te zijn en in te zetten op kostenefficiency. PWN streeft ernaar om procesgericht te werken met als uitgangspunt operational excellence, waarbij we vanuit het klantperspectief onze werkzaamheden en producten organiseren, uitvoeren en continu verbeteren. In dit kader is in 2023 ons ERP systeem SAP vernieuwd en is in 2024 het klantdeel van SAP overgezet naar de nieuwe SAP C4. Daarnaast gaan we ook verder met procesgericht werken en het beter vastleggen van data om de klant beter te kunnen bedienen. De baten van het werken met het nieuwe SAP systeem en de verbetermogelijkheden worden later in de tijd (na 2025) verwacht vanuit de verbeterfases en het verder optimaliseren van processen.

PWN heeft de afgelopen jaren haar tarieven kunnen verlagen en stabiel kunnen houden met helaas een trendbreuk vanaf 2023 als gevolg van de geopolitieke situatie resulterend in enorme prijsstijgingen van elektra, chemicaliën en materialen in combinatie met een lagere vraag door klanten vanwege de hoge gasprijzen. Deze lagere drinkwatervraag is vanuit waterbewustzijn een gewenste ontwikkeling, maar hierbij speelt wel de onderliggende vraag wat de structurele aard hiervan is. Dit is zichtbaar in onderstaande grafische weergave.

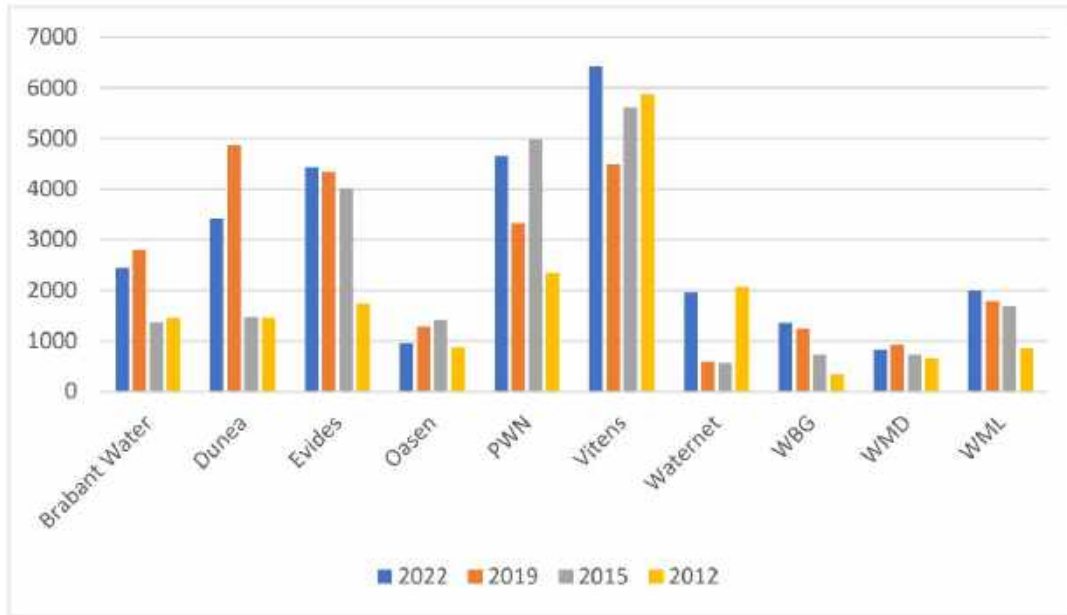


De kostenontwikkelingen zijn CAO verhoging, algemene inflatie, hogere rente- en afschrijvingskosten als gevolg van de hoge investeringsagenda en rentepercentages en een afnemende drinkwatervraag waardoor vaste kosten over minder volume worden verdeeld. De lagere energiekosten in 2024 ten opzichte van 2023 compenseren een deel van de kostenstijgingen en afzetdaling, waardoor de algemene tariefstijging van 3,9% over 2024 in lijn is met de algemene inflatiecijfers.

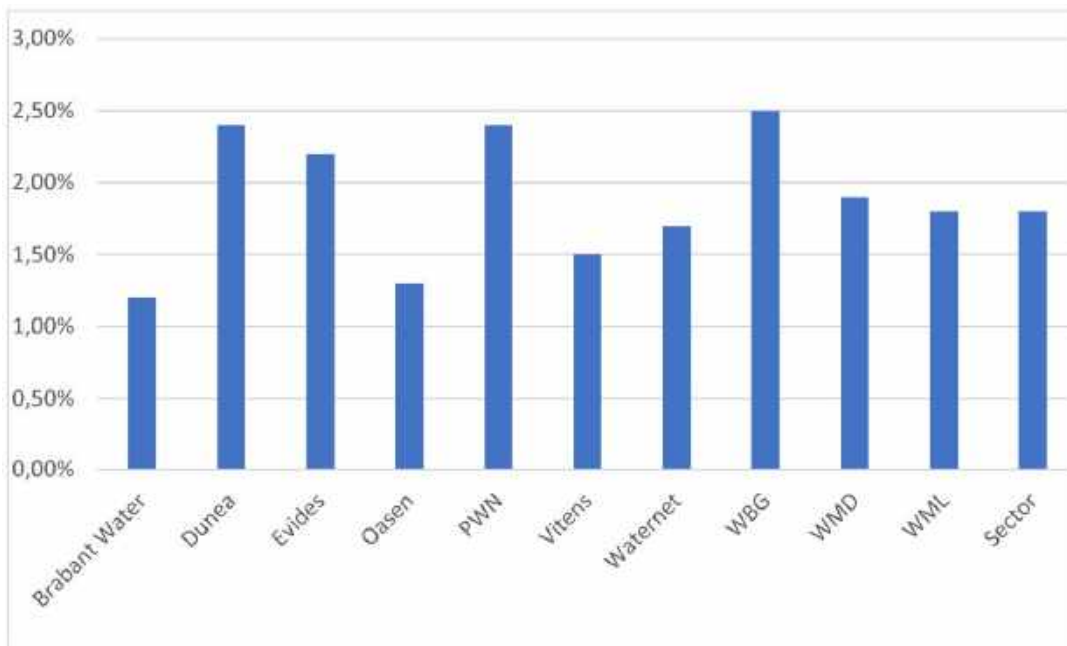
#### **4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



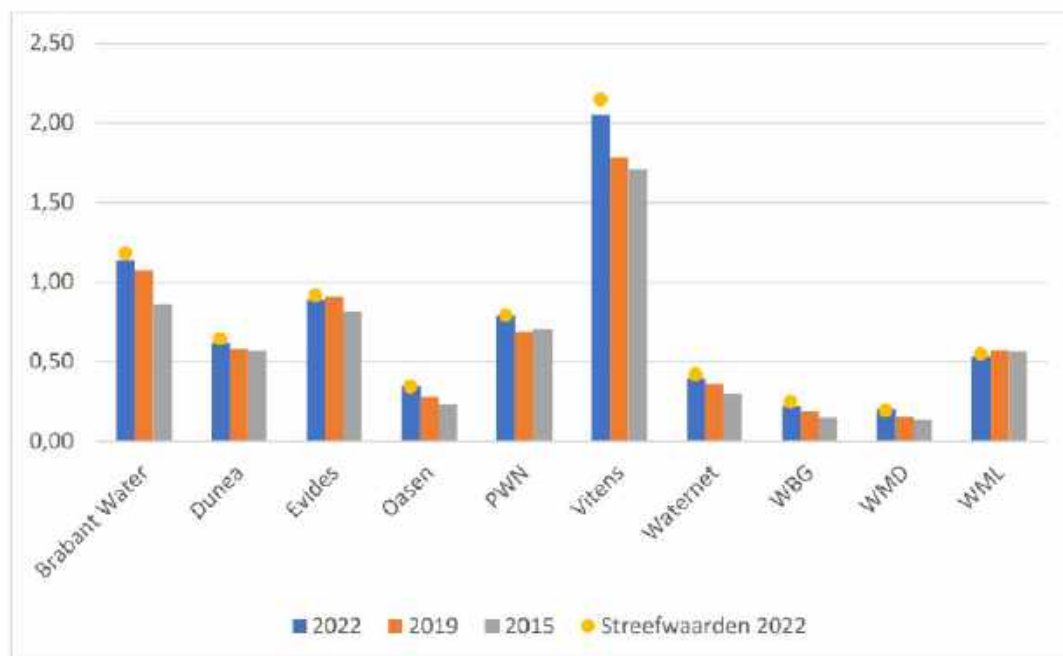
## Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL- Sta- 019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	4.980	3.334	4.263	4.659,8	4.778	Deze uitgaven zijn constant over de jaren en worden gebaseerd op de onderzoeksagenda van PWN vanuit de inhoudelijke opgaven van PWN
NL- Sta- 060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,8%	2,3%	2,4%	1,8%	Als gevolg van tariefstijging 2023 zijn de opbrengsten drinkwatertaken gestegen hierdoor maken de uitgav O&O relatief een kleiner percentage uit van de opbrengsten drinkwatertaken.

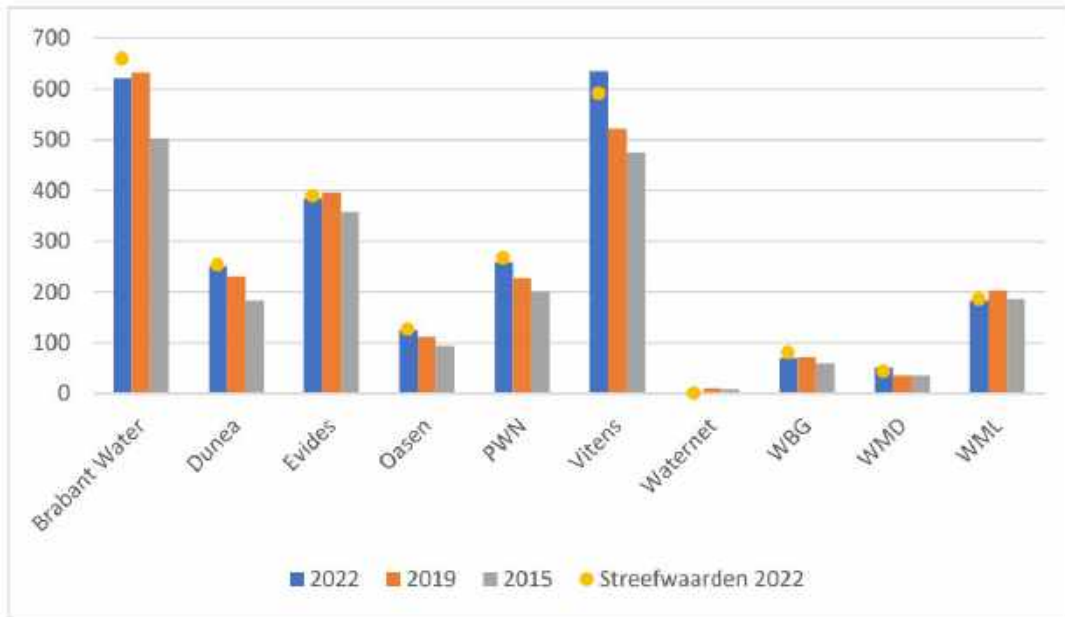
### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit.

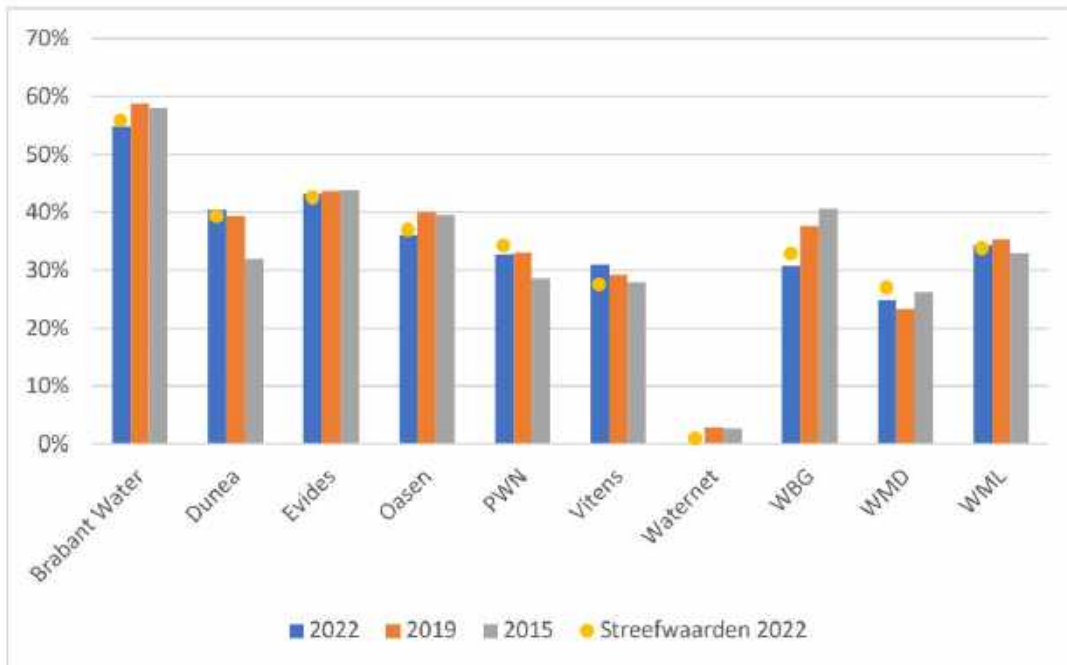
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



### Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-009a / 1000 000	4.6a Balanstotaal (€mln)	703.096	689.655	792.766*	790.992	931.697	Stijging in balanstotaal als gevolg van de hoge investeringsagenda
NL-Fin-023/ 1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	200.984	227.601	267.665*	259.384	313.495	Het eigen vermogen neemt toe als gevolg van de inzet van PWN op winstoptimalisatie binnen de WACC mogelijkheden
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	28,6	33,0	34,3	32,8%	33,65%	De solvabiliteit laat een licht stijgende trend zien als gevolg van het groeiende eigen vermogen

PWN heeft de afgelopen jaren ingezet op winstoptimalisatie binnen de WACC gericht op de balans tussen eigen vermogen en vreemd vermogen vanuit de hoge investeringsagenda van PWN. Daarmee neemt wel de leningportefeuille in euro's toe, maar ook het eigen vermogen en laat de solvabiliteit een licht stijgende trend zien. Vanuit de investeringsagenda zet PWN ook de komende jaren in op winstoptimalisatie binnen de WACC mogelijkheden, waarbij de hoogte van de WACC voor PWN erg belangrijk is om de investeringsagenda de komende jaren te kunnen financieren. Hierbij is het knelpunt niet zozeer de solvabiliteit als wel de leverage ratio, wat de verhouding van de operationele kasstroom ten opzichte van het vreemd vermogen is en de operationele kasstroom wordt beperkt door de hoogte van de WACC.

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.



Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### *Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders*

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
NL- Fin- 151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	664	703	603	0	0	Zie bovenstaande toelichting
NL- Fin- 160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	7,1	8,7	5,1	0	0	Zie bovenstaande toelichting
NL- Fin- 161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,4	0,4	0,3	0	0	Zie bovenstaande toelichting

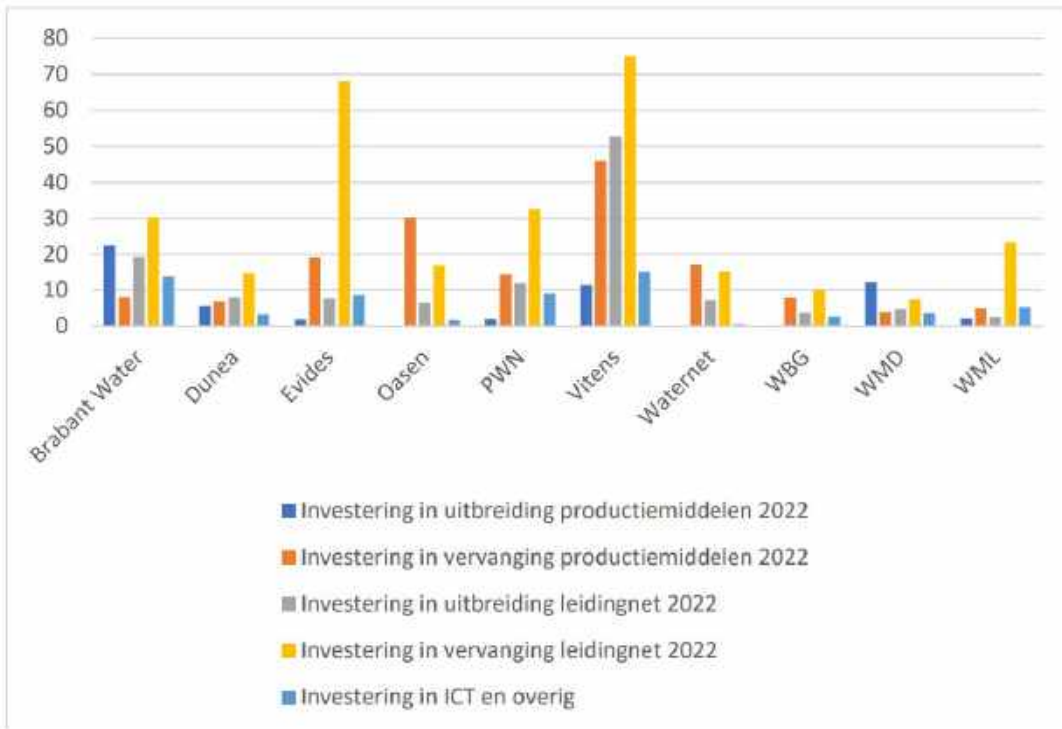
Vanuit het dividendbeleid is er vanaf het boekjaar 2022 geen dividenuitkering aan de aandeelhouder gedaan en dit wordt ook niet voorzien voor 2025. Dit beleid heeft als achtergrond versterking van het eigen vermogen en financiering van de investeringsagenda in het licht van de zeer hoge investeringsagenda van PWN de komende jaren.

#### **4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur**

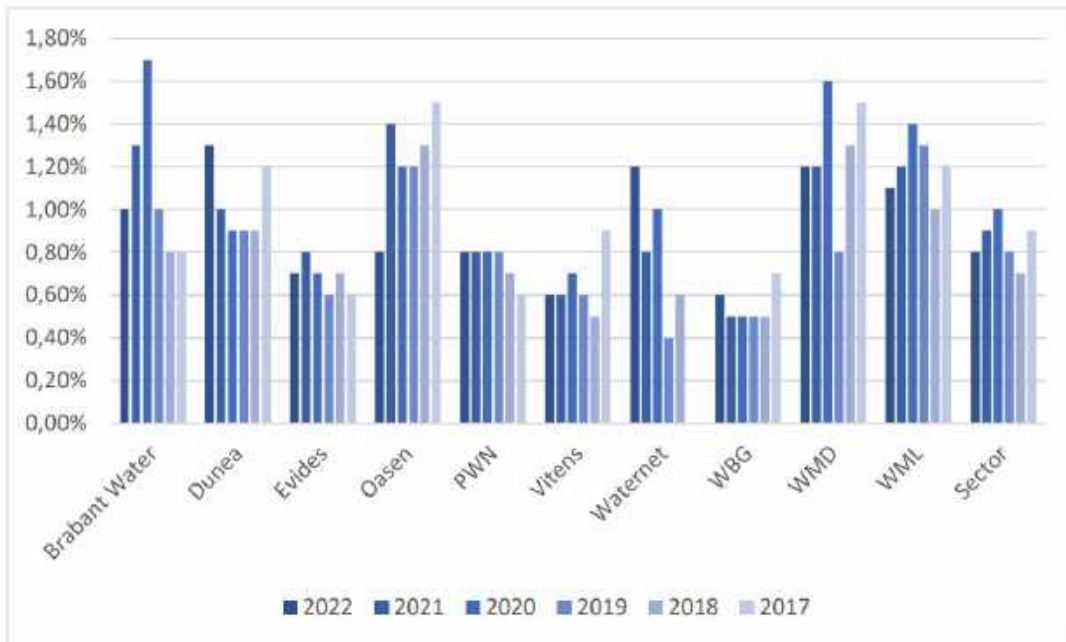
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

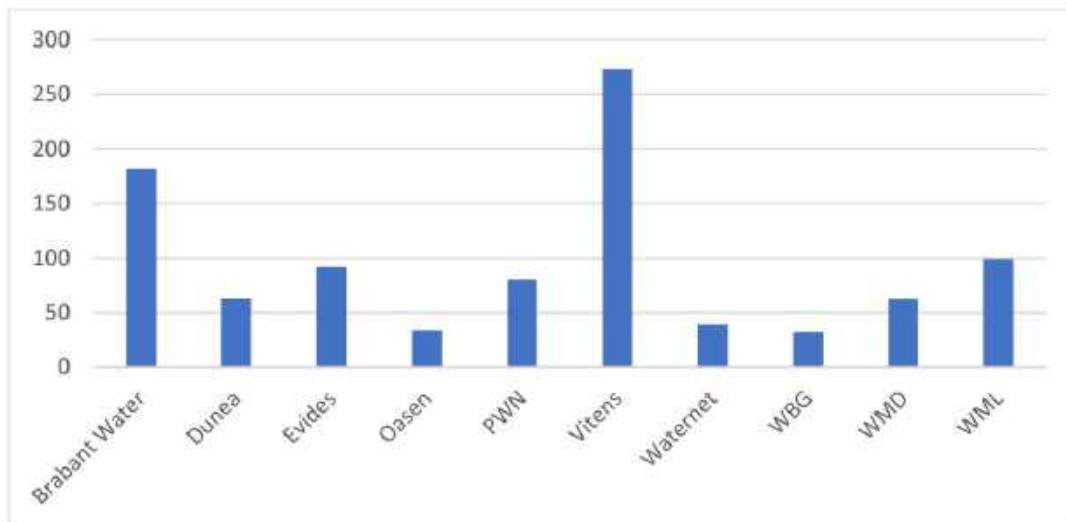
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)*



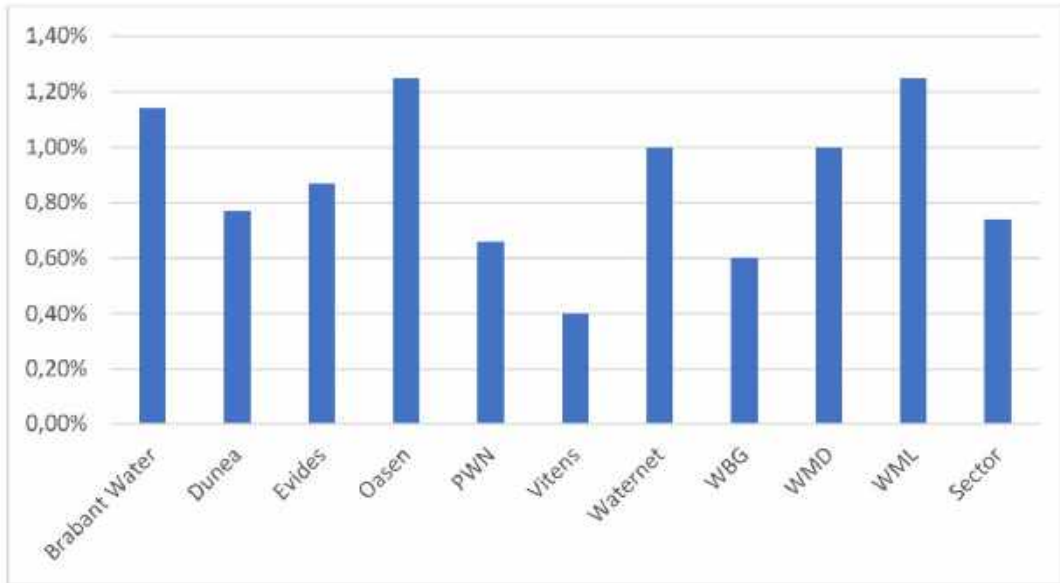
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31 Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



### Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL- Sta- 014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)		29,6	n.v.t.	32,54	43,1	Zie toelichting onder tabel
NL- Sta- 013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	12,4	n.v.t.	12,1	20	Zie toelichting onder tabel
NL- Sta- 008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	14,2	n.v.t.	14,45	14,3	Zie toelichting onder tabel
NL- Sta- 008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	9,7	n.v.t.	1,97	66,9	Zie toelichting onder tabel
NL- Sta- 028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	1,9	n.v.t.	9,23	20,3	Zie toelichting onder tabel
D- 020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	81	28,3	46,7	37,6	59,9	Zie toelichting onder tabel
Op- 016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,8	0,3	0,45	0,4	0,6	Zie toelichting onder tabel
zd- ebc- 034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	80,6	112,5	Zie toelichting onder tabel
zOp- EBC- 066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,8	1,1	Zie toelichting onder tabel

#### Toelichting bij streefscores: Investeringsopgave infrastructuur

a, f, g, h & i) In het investeringsplan wordt de komende decennia een steeds toenemend aantal kilometers leidingnet gesaneerd om de prestaties van het leidingnet te houden op een niveau dat door de klant acceptabel wordt geacht. Daarnaast nemen ook de reconstructies toe door activiteiten van overheden op het gebied van klimaatadaptatie en warmtetransitie. Daarnaast zijn de kosten per meter de laatste jaren ook gestegen door diverse oorzaken waaronder materiaalprijzen en de krapte bij de aannemerij. Zowel sanering als reconstructie vereisen dus extra investeringen.

b) In het investeringsplan wordt voor de nieuwbouw uitgegaan van PRIMOS-prognoses die voor de eerstkomende jaren altijd een boeggolf aan bouw van woningen voorspellen. Voor nieuwe transportleidingen zijn in 2025 geen investeringen voorzien.

#### Toelichting bij streefscores: Investeringsopgave productiemiddelen

c) In het investeringsplan zijn voor het in stand houden van de bestaande assets investeringen opgenomen. De investeringen vervanging productiemiddelen zijn bepaald in het Long Term Asset Plan welke de assets beoordeeld op onder andere conditie en einde levensduur. De investeringen die zijn opgenomen zijn investeringen voor het vervangen van assets met einde levensduur, het renoveren van assets en/of het modificeren van assets.

d) In het investeringsplan zijn vanuit het vergroten van onze productiecapaciteit om te blijven voldoen aan de steeds hogere drinkwatervraag in combinatie met klimaatveranderingen diverse investeringen opgenomen. Vanuit afzetontwikkeling en externe ontwikkelingen wordt er geïnvesteerd in nieuwe productie capaciteit, in 2025 is de bouwfase van een nieuwe productielocatie in Heemskerk, resulterend in een hoog investeringsvolume voor 2025.

#### Toelichting bij streefscores: Investeringsopgave Investeringen ICT en overig

e) Dit betreft de investeringen voor algemene bedrijfsvoering & Natuur en Beleving. De investeringen zijn ten behoeve van ICT, facilitaire zaken, duurzaamheid en binnen Natuur om te kunnen blijven voldoen aan veerkrachtige natuur.

# **Verbeterplan Vitens**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Zwolle, 16 mei 2024**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers .....	4
Inleiding .....	7
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	7
Leeswijzer .....	8
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	9
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	9
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	11
2. Klantenservice .....	14
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	14
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	15
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	16
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	17
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	17
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	18
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	19
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	21
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	22
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	22
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	23
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	25
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	25
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	26
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	28
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	29
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	30



## **Samenvatting Verbeterplan Vitens**

Betrouwbaar drinkwater is essentieel voor onze gezondheid en ons welzijn. Drinkwater staat echter steeds meer onder druk door allerlei factoren, zoals de bevolkingsgroei, economische groei, weersextremen als gevolg van klimaatverandering, maar ook de steeds verdergaande vervuiling die de kwaliteit van bronnen aantast. De ambitie van Vitens is groot: een duurzaam drinkwaterbedrijf, maatschappelijk verankerd, met een positieve impact op mens en natuur. Deze ambitie is uitgewerkt in onze strategie 'Elke druppel duurzaam'. De streefwaarden in dit verbeterplan zijn, daar waar mogelijk, in lijn gebracht met de doelen uit onze strategie.

### **Kwaliteit van het geleverde water**

Een uitstekende waterkwaliteit heeft voor Vitens een hoge prioriteit vanwege de gezondheid, tevredenheid én het vertrouwen van onze klanten. Daarom monitoren we onze waterkwaliteit per productielocatie voortdurend, zowel real-time met sensoren als door middel van bemonstering. Desondanks kan het gebeuren dat drinkwater (tijdelijk) niet voldoet aan onze eisen. Doet een kwaliteitsincident zich voor, dan volgt een evaluatie, waarna we – indien nodig – maatregelen nemen om herhaling op dezelfde of een andere locatie te voorkomen.

### **Klantenservice**

We blijven onze klantprocessen verder ontwikkelen om maximaal gemak en service op maat te bieden rondom levering, facturering en verbruik voor al onze klanten (particulieren, bedrijven en laboratorium klanten).

Vitens streeft er naar de leveringsonderbreking te minimaliseren door adequate sturing op onderhoud en proactief handelen bij storingen. Daarnaast investeert Vitens in vervanging van het leidingnet voor de leveringszekerheid.

### **Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening**

Zorg voor het milieu is fundamenteel voor onze strategie en onze taak om grondwatervoorraden te beschermen. We houden ons niet alleen aan de bestaande wet- en regelgeving, maar zoeken ook naar manieren om onze rol in de bescherming van het milieu en de leefomgeving te verbeteren. Dit doen we door verschillende (digitale) toepassingen te ontwikkelen om bijvoorbeeld energie efficiënt in te zetten bij het zuiveren of transporteren van water. Ook investeren we in eigen energieopwekking door middel van zonnepanelen.

Daarnaast zet Vitens in op het omzetten van afvalstromen naar reststromen, waarbij we streven naar hoogwaardig hergebruik. We richten ons op het hergebruiken van reststoffen als grondstof voor onze eigen processen. Dat helpt bij het verminderen van het delven van nieuwe grondstoffen en de daarbij horende milieubelasting.

We vinden het niet alleen belangrijk om onze eigen bedrijfsvoering te verduurzamen, maar willen daarbij ook de samenwerking aangaan met duurzame marktpartijen voor onze opdrachten. Hiervoor is in 2023 het MVOI-beleid geïmplementeerd.

### **Kostenefficiëntie**

In de drinkwaterwet zijn de belangrijke financiële kaders opgenomen voor tariefbeheersing en solvabiliteit. Zo is een maximum gesteld aan de vermogenskosten die door drinkwaterbedrijven aan de klant in rekening mag worden gebracht (tariefbeheersing) en is een maximum gesteld aan het toegestane aandeel van het eigen vermogen in het totale vermogen (solvabiliteit). De minister stelt driejaarlijks voor 1 november beide financiële kaders vast voor de daaropvolgende drie kalenderjaren. Voor de periode 2022 - 2024 is de gewogen gemiddelde kostenvoet vastgesteld op 2,95% en een maximale toegestane solvabiliteit van 70%. Voor de periode 2025 – 2027 is ten tijde

van het opstellen van de jaarbegroting 2025 de verwachting dat de gewogen gemiddelde kostenvoet verder zal stijgen naar een niveau van circa 3,6%. Naast deze verwachte stijging van de WACC, voorziet Vitens toenemende operationele kosten en afschrijvingen. Deze effecten leiden tot een stijging van de drinkwatertarieven in 2025. Daarnaast zet Vitens zich onverminderd in om verdere efficiency van haar processen en effectieve inzet van medewerkers en middelen te realiseren.

### Investerings

Jaarlijks stelt Vitens een investeringsplan op. Hiermee wordt voortgebouwd op de investeringsplannen van voorgaande jaren en worden actuele inzichten geboden voor alle geplande investeringen van Vitens. Door de toenemende complexiteit in de omgeving waarin wordt gewerkt, is het voor Vitens van belang om breder te denken en verder vooruit te kijken. Dit helpt om de keuzes van vandaag te baseren op de eisen van een duurzame toekomst. Vitens kijkt daarmee breder dan het nakomen van de wettelijke verplichtingen en neemt nadrukkelijk ook de maatschappelijke impact van de activiteiten mee in de keuzes die worden gemaakt. De rode draad van de investeringen is om op zowel de korte als op de lange termijn te voldoen aan de vraag naar kwalitatief goed drinkwater. Bij het realiseren daarvan wil Vitens haar ecologische voetafdruk verkleinen.

Het investeringsplan geeft een structureel hoger investeringsniveau aan dan in voorgaande jaren. De stijging is zichtbaar vanaf 2020 waarin circa € 163 miljoen aan (bruto) investeringen zijn gerealiseerd. In 2025 zal gestuurd worden op een (bruto) investeringsniveau van € 328 miljoen (2024: € 275 miljoen).

Daarnaast investeert Vitens in veiligheid, zowel fysiek als cybersecurity. Tevens lopen er projecten gericht op het verbeteren van waterkwaliteit door middel van een andere of additionele zuivering. Vanaf 2027 zijn additionele investeringen opgenomen voor verduurzaming.

Om een lange termijn investeringsprognose te maken voor de ondergrondse infrastructuur wordt gebruik gemaakt van het Pipe Replacement Potential (PRP). Dit model is de afgelopen jaren verder ontwikkeld en verbeterd. Met dit model worden berekeningen uitgevoerd naar de prestatie van het leidingnet (storingsaantallen en OLM) bij verschillende investeringsscenario's. Uit de laatste modelberekening blijkt dat, om de OLM ongeveer op een gelijk niveau te houden, jaarlijks ca. 300 km aan leidingen moeten worden vervangen.

### Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Vitens

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidkundige parametergroep	0,000	0,002	n.v.t.	0,000	0,000	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de parametergroep gezondheidkundig acute heeft Vitens in 2023 de WKI van 0,005. De verhoogde waarde bij Vitens wordt veroorzaakt door twee legionella-overschrijding bij twee meetpunten en twee E.coli-overschrijdingen bij twee meetpunten. Deze waren bij herhaling negatief. Derhalve geen aanknopingspunten of redenen voor nadere actie.
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidkundige parametergroep	0,004	0,003	n.v.t.	0,003	0,004	Vitens streeft naar een norm van 0,004. Het grootste aandeel hebben de locaties Pb. Manderveen met zowel Nitraat als Nikkel, Pb. Leersum met Nitraat en Arseen en Pb. Archemerberg met Nitraat en Nikkel.

NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,062	0,072	n.v.t.	0,081	0,070	De waarde loopt verder op. Grootste onderdeel heeft de saturatie-index. Het beleid is sinds 2018 losgelaten, waardoor er geen sturing meer plaats vindt. Het aandeel SI is 0,055 en loopt op. Het afgelopen jaar is de verhoging niet neme veroorzaakt door een toename van SI 0,050 (2022) naar 0,055 (2023), en een stijging van coliformen en zuurgraad, beide met 0,001. De streetscore is verhoogd van 0,050 naar 0,070 voor 2025. Dit is nog steeds ambitieus.
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,040	0,036	n.v.t.	0,021	0,040	De WKI voor de klantgerichte parametergroep laat al jaren een dalende trend zien, veroorzaakt door verbeteringen in de zuivering. Met name door ontdeuring en een verbetering van de troebelingsgraad. De streefwaarde voor 2025 blijft op 0,040 staan vanwege maakbaarheid en investeringskeuzes die bepaald kunnen zijn bij vertagng van de norm.
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,02%	0,05%	0%	0,04%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,01%	0,01%	0%	0,0%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,07%	0,11%	0%	0,1%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,11%	0,06%	0%	0,05%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,8	8	7,9	8	
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,0	8	6,9	8	We onderzoeken en optimaliseren de huidige klantmeting "Driverwachte afwijking in de waterlevering" zodat we een nog beter beeld krijgen van de verbeterpunten. We evalueren calamiteiten om onze dienstverlening te verbeteren.
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,7	8	7,8	8	We onderzoeken en optimaliseren de huidige klantmeting "Gepland Onderhoud" zodat we een nog beter beeld krijgen van de verbeterpunten. Door inzet van proactieve klantcommunicatie informeren we de klant uniform, tijdig en volledig.
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8	8,2	8	8,2	8	We blijven onze dienstverlening verbeteren en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT-systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,2	8	8,4	8	We blijven onze dienstverlening verbeteren en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT-systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	8	8,1	8	We blijven onze dienstverlening en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	05:23	04:58	06:00	05:40	9:00	Vitens streeft naar zo kort mogelijke onderbreking voor onderhoud o.a. door goed plannen van werkzaamheden, enerzijds en anderzijds door hantering van nieuwe technieken/mogelijkheden om doorlooptijd te verkorten.
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:28	15:06	08:00	06:37	9:00	Leveringsonderbrekingen door stonngen zijn niet te voorkomen. Door pro-actieve klantcommunicatie wil Vitens de klant goed/tijdig informeren. Aanvullend zet Vitens in op nieuwe technieken (online sensoring) om klant te informeren voordat verstoringen kenbaar worden bij de klant.

NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	13:51	20:04	14:00	12:17	18:00	Door adequate sturing op onderhoud en pro-actief handelen bij storingen streeft Vitens om de leveringsonderbreking beneden de 18 minuten te houden.
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	01:07	01:18	n.v.t.	00:44	n.v.t.	
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	324	324	>200	312	250	Vitens is ddur aan wet- en regelgeving rondom gemiddelde druk. Er loopt een onderzoek of 230 kPa haalbaar is en of de neveneffecten van drukverlaging acceptabel zijn.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,38	0,42	0,27	0,27	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het elektriciteit verbruik meegewogen.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,06	n.v.t.	0,18	0,18	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het elektriciteit verbruik meegewogen.
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,9%	100%	Vanaf 2024 vergroot Vitens haar energieverbruik via inkoop van garanties van oorsprong.
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	99,2%	99,6%	100%	99,3%	100%	Het doel is om 100% hergebruik te bereiken. We stimuleren onze aannemers aan de slag te gaan met het materialenpaspoort, waardoor we nog beter zicht krijgen op onze assets en materialen in het leidingnet, die geschikt zijn voor hergebruik. In een centraal systeem verwerken aannemers alle informatie over materialen die ze gebruiken. Daarnaast willen we nieuwe stappen zetten in het verzamelen en verwerken van afval. Hierbij gaat het om betere bronsovergang en betere verwerking van reststromen met hoogwaardigere toepassingen.
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	8,8	n.v.t.	8,1	8,27	Vitens streeft naar een NIRG 6,3% tov reinwaterafgifte. Door het voorzieningsgebied op te delen naar deelsegmenten (balansgebieden) wil Vitens de aankomende jaren meer inzicht krijgen in het NIRG. Ook is er een lekzoekteam opgericht om met vernieuwende methoden sluimerende lekken te detecteren.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5	n.v.t.	De focus van Vitens ligt in bredere zin op de NIRG. Voor de verbeterplannen rondom de NIRG wordt ook gekeken naar collega-waterleidingbedrijven en de ambitie/streefwaarden zijn opgenomen in het bedrijfsplan. Dit is een hele uitdaging.
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,13	1,01	1,02	1,1	1,51	Vitens verwacht dat het tarief stijgt aankomende jaren door hogere operationele kosten en een gestegen WACC.
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	146,04	131,07	144	138,95	165,00	Vitens verwacht dat de totale kosten stijgen door met name hogere operationele kosten en afschrijvingen als gevolg van een stijgend investeringsniveau.
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,13	0,98	0,97	1,08	1,39	Vitens verwacht dat de totale kosten per afgeleverde m <sup>3</sup> zal stijgen doordat de operationele kosten en afschrijvingen toenemen als gevolg van een hoger investeringsniveau.
	4.2c Belastingen	5.600	7.250	5.600	5.400	5.700	Tarieven van grondwaterbelastingen zijn voor Vitens niet beïnvloedbaar. Vanaf 2022 wordt er geen precario-belasting meer geheven.
	4.2d Afschrijvingen	92.200	91.140	101.800	104.200	134.800	Vitens verwacht de aankomende jaren een stijging van de afschrijvingen vanwege een hoger investeringsniveau.
	4.2e Operationele kosten	191.300	204.280	229.600	228.100	301.600	Vitens voorziet toenemende kosten door hogere standaarden AVG/ICT beveiliging en

							hoger investeringsniveau, daarnaast zet Vitens zich onverminderd in om verdere efficiency van haar processen en effectieve inzet van medewerkers en middelen te realiseren.
	4.2f Vermogenskosten	85.700	42.560	49.600	33.800	92.200	De vermogenskosten 2025 zijn bepaald op basis van enerzijds de maximale te behalen vermogenskosten bij een WACC van 3,6% (jaarplan 2025) en anderzijds de verwachte rentekosten bij onze leningenportefeuille. Werkelijk 2022 is de maximale wacc niet behaald als gevolg van oortog in Oekraïne
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	143,17	128,3	129	136,9	163,05	
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	5.605	4.480	4.030	6.434	7.214	Vitens hanteert een stabiele allocatie van middelen ten behoeve van O&O.
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,2%	1,5%	1,5%	1,4%	
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mld)	1.708,2	1.785,9	2.147	2.048,6	2.486,4	Vitens verwacht een toename van het balanstotaal vanwege het verhoogde investeringsniveau benodigd om aan de leveringsplicht te kunnen blijven voldoen. Betreft drinkwateractiva.
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	475,8	521,5	592,3	634,8	754,0	Het resultaat wordt niet uitgekeerd maar toegevoegd aan het eigen vermogen t.b.v. toekomstige investeringen.
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	27,9%	29,2%	27,6%	31,0%	29,1%	In het Financieel Beleid is bij de continuïteitsdoelstelling een solvabiliteit vastgesteld op een eigen vermogen welke minimaal 35% is van het balanstotaal. Binnen de huidige WACC methodiek/huidig investeringsplan is het niet mogelijk om de doelstelling te realiseren.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	22,1	0	0	0	0	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	40%	0%	0%	0%	0%	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	5,9%	0%	0%	0%	0%	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	42.278	54.330	n.v.t.	75.182	86.296	Om een lange termijn investeringsprognose te maken voor de ondergrondse infrastructuur wordt gebruik gemaakt van het Pipe Replacement Potential. Dit model is de afgelopen jaren verder ontwikkeld en verbeterd. Met dit model worden berekeningen uitgevoerd naar de prestatie van het leidingnet (storingsaantallen en OLM) bij verschillen investeringsscenario's. Uit de laatste modelberekening blijkt dat om de OLM ongeveer op een gelijk niveau te houden jaarlijks ca. 300 km aan leidingen moeten worden vervangen. Met de inzet van het investeringsprognosemodel is een beweging in gang gezet naar een structureel hoger investerings- en vervangingsniveau.
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	24.772	n.v.t.	52.747	96.531	De planning van nieuwe hoofd- en aansluitleidingen is sterk afhankelijk van de ontwikkelingen in de

							woningbouwproductie. Vtens is hier volgend en verplicht om nieuwe woningen en kantoor- of bedrijfspanden aan te sluiten op het drinkwaternetwerk. Het benodigd aantal kilometers nieuwe hoofdleidingen is berekend aan de hand van het aantal aansluitelingen. De prognoses van de transportleiding(projecten) zijn bepaald aan de hand van de lopende projecten en nieuwe projecten voor verbetering van de waterverdeling.
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	42.952	n.v.t.	45.855	83.857	Op basis van prestatiegerichte benadering van de productiemiddelen wordt een toenemende investeringsvraag voorzien. Nieuwe duurzaamheids- en security eisen worden hierin meegenomen.
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	6.124	n.v.t.	11.518	17.771	Vanwege toenemende watervraag en een grilliger weerpatroon is extra capaciteit benodigd, welke vernield wordt gerealaiseerd.
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	14.806	n.v.t.	15.179	21.195	Hierin zijn investeringen opgenomen met betrekking tot ICT, het laboratorium (o.a. ontwikkeling van nieuwe meetmethodes), Facilitair (huisvesting en mobiliteit) en Logistiek (machines).
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	96	138		170,4	180	In het investeringsplan 2025-2034 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar, inclusief reconstructies. Dit is gebaseerd op een modelberekening (PRP) waarmee de prestatie van het net over een periode van 100 jaar is doorgerekend. Minus de reconstructies blijft er een saneringslengte van 180 km over
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,2%	0,3%		0,4%	0,37%	De lengte van het leidingnet dat in gebruik is bedraagt 48.400 km. De saneringslengte van 180 km komt overeen met 0,37% van het net.
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		300	Zie toelichting bij 4.8f
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,6%	0,62%	De lengte van het leidingnet dat in gebruik is bedraagt 48.400 km. De vervangingslengte van 300 km komt overeen met 0,62% van het net.

## Inleiding

Het Verbeterplan van het drinkwaterbedrijf is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Vitens geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van [naam bedrijf] in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van [naam bedrijf] in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van [naam bedrijf] in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van [naam bedrijf] in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van [naam bedrijf] in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.



## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

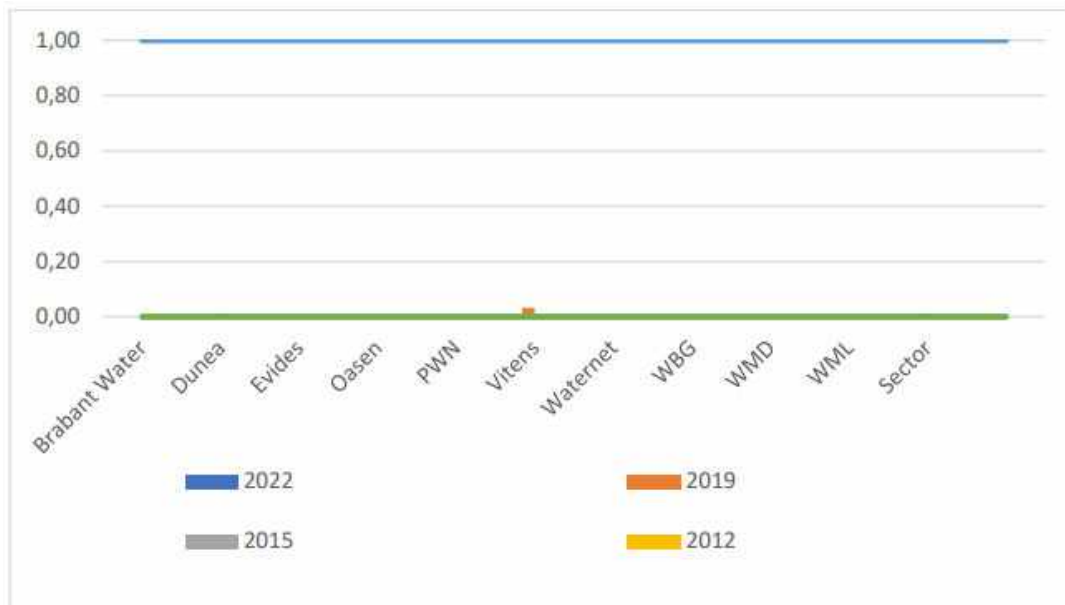
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

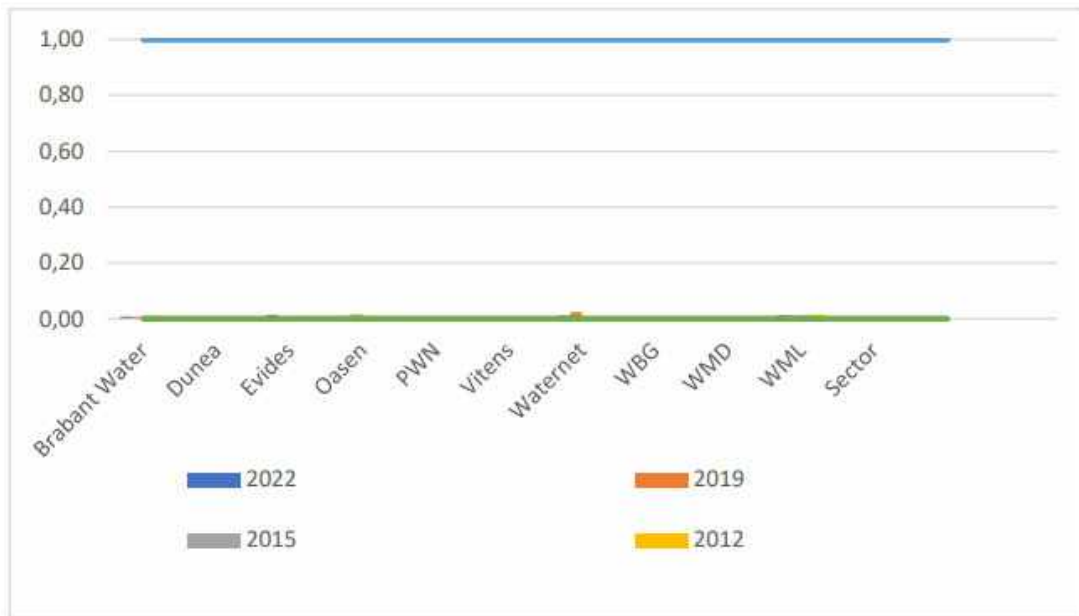
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

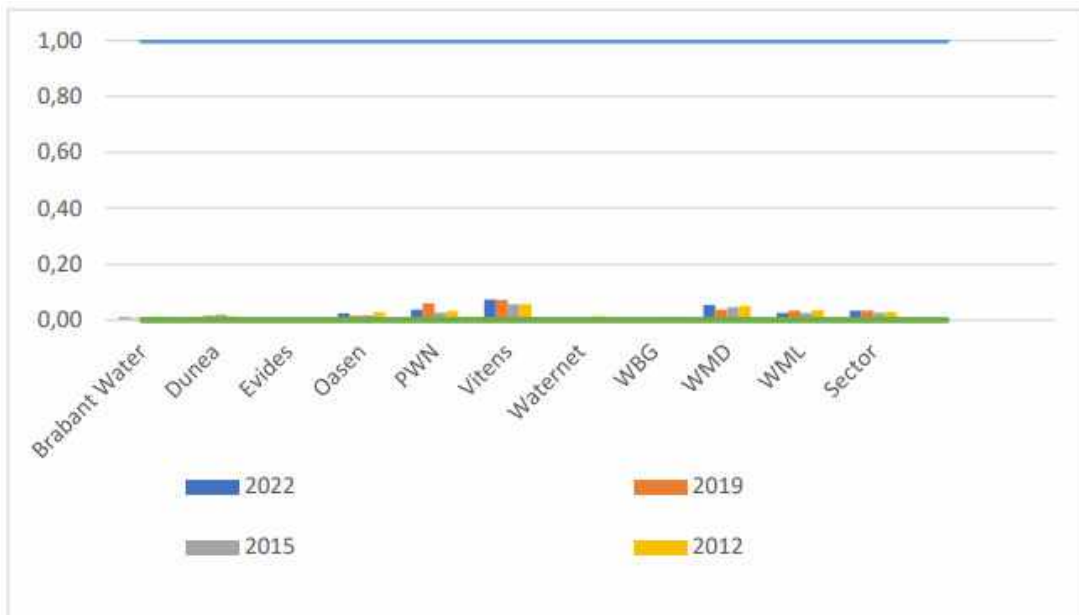
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



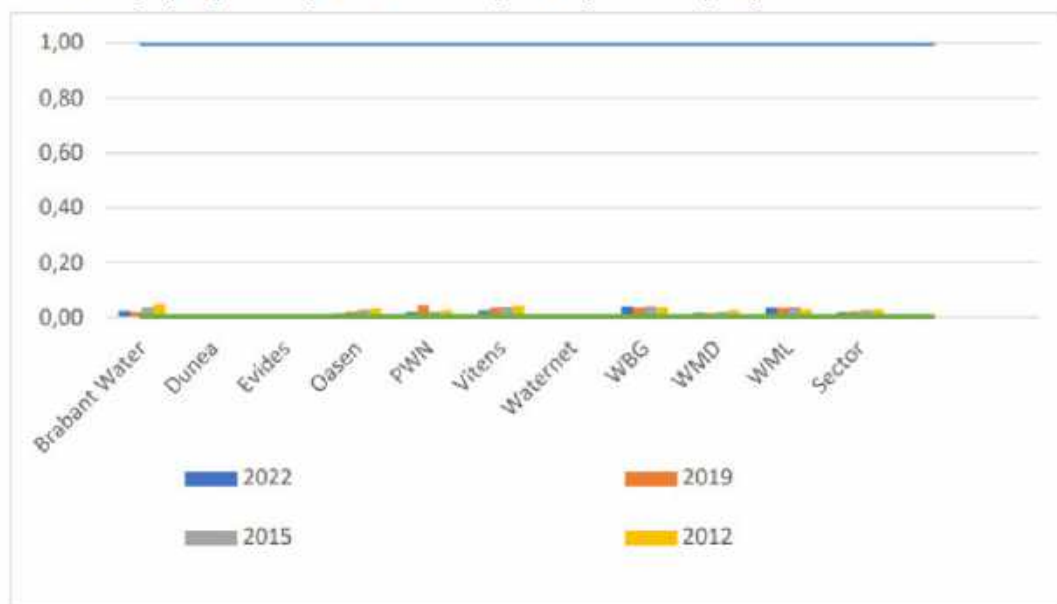
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,002	n.v.t.	0,000	0,000	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de parameter groep gezondheidskundig acuut heeft Vitens in 2023 de WKI van 0,005. De verhoogde waarde bij Vitens wordt veroorzaakt door twee legionella-overschrijding bij twee meetpunten en twee E.coli overschrijdingen bij twee meetpunten. Deze waren bij herhaling negatief. Derhalve geen aanknopingspunten of reden voor nadere actie.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,004	0,003	n.v.t.	0,003	0,004	Vitens streeft naar een norm van 0,004. Het grootste aandeel hebben de locaties Pb. Manderveen met zowel Nitraat als Nikkel, Pb. Leersum met Nitraat en Arseen en Pb. Archemerberg met Nitraat en Nikkel.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,062	0,072	n.v.t.	0,081	0,070	De waarde loopt verder op. Grootste aandeel heeft de saturatie-index. Het beleid is sinds 2018 losgelaten, waardoor er geen sturing meer plaats vindt. Het aandeel Si is 0,055 en loopt op. Het afgelopen jaar is de verhoging met name veroorzaakt door een toename van Si 0,050 (2022) naar 0,055 (2023), en een stijging van coliformen en zuurgraad, beide met 0,001. De streefscore is verhoogd van 0,050 naar 0,070 voor 2025. Dit is nog steeds ambitieus.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,040	0,036	n.v.t.	0,021	0,040	De WKI voor de klantgerichte parametergroep laat al jaren een dalende trend zien, veroorzaakt door verbeteringen in de zuivering. Met name door ontkleuring en een verbetering van de troebelingsgraad. De streefwaarde voor 2025 blijft op 0,040 staan vanwege maakbaarheid- en investeringskeuzes die bepalend kunnen zijn bij verlaging van de norm.

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige

parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6* Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



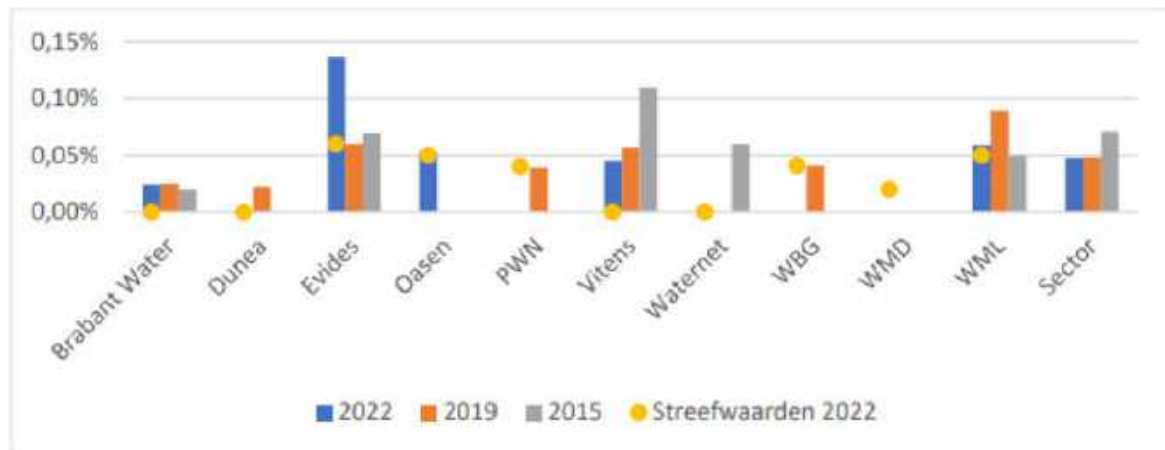
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7* Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8* Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,02%	0,05%	0%	0,04%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,01%	0,01%	0%	0,0%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,07%	0,11%	0%	0,1%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,11%	0,06%	0%	0,05%	0%	Vitens streeft naar geen beïnvloedbare normoverschrijdingen.

## 2. Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,8	8	7,9	8	
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,0	8	6,9	8	We onderzoeken en optimaliseren de huidige klantmeting "Onverwachte afwijking in de waterlevering" zodat we een nog beter beeld krijgen van de verbeterpunten. We evalueren calamiteiten om onze dienstverlening te verbeteren.
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,7	8	7,8	8	We onderzoeken en optimaliseren de huidige klantmeting "Gepland Onderhoud" zodat we een nog beter beeld krijgen van de verbeterpunten. Door inzet van proactieve klantcommunicatie informeren we de klant uniform, tijdig en volledig.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8	8,2	8	8,2	8	We blijven onze dienstverlening verbeteren en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT-systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,2	8	8,4	8	We blijven onze dienstverlening verbeteren en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT-systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	8	8,1	8	We blijven onze dienstverlening en klantprocessen verbeteren waarmee klanten zo gemakkelijk mogelijk hun waterzaken kunnen regelen. Medio 2023 hebben we hier een geheel nieuw IT-systeem (SAP 4 HANA) neergezet en bijbehorend klantportaal (ISS).

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater-bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbekend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

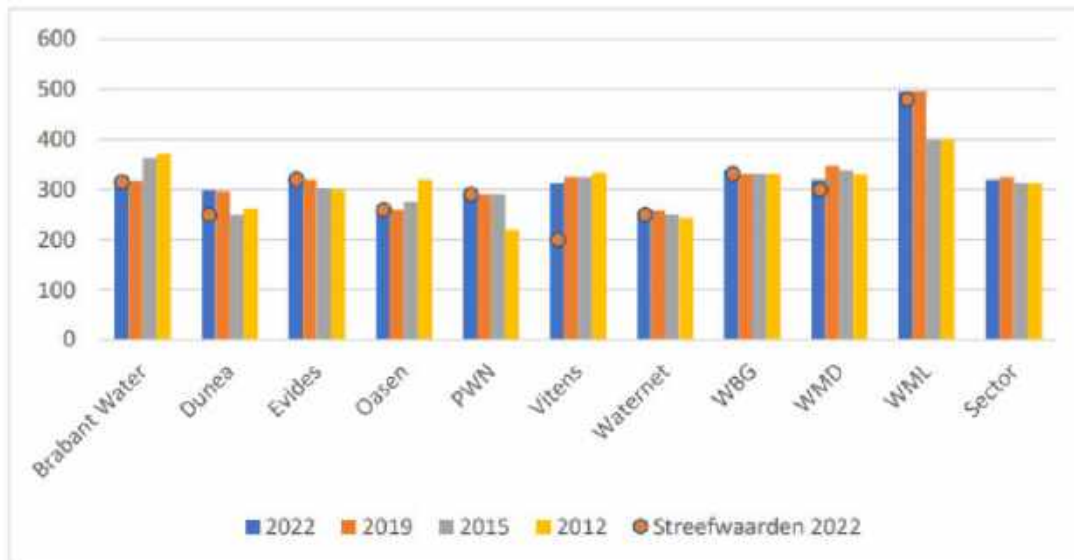
Vitens zet zich in voor de continue levering van betrouwbaar drinkwater aan haar klanten. We werken actief aan voorkomen van verstoringen in kwaliteit of levering van drinkwater door bijvoorbeeld leidingbreuken.

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	05:23	04:58	06:00	05:40	9:00	Vitens streeft naar zo kort mogelijke onderbreking voor onderhoud o.a. door goed plannen van werkzaamheden enerzijds en anderzijds door hantering van nieuwe technieken/mogelijkheden om doorlooptijd te verkorten.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:28	15:06	08:00	06:37	9:00	Leveringsonderbrekingen door storingen zijn niet te voorkomen. Door proactieve klantcommunicatie wil Vitens de klant goed/tijdig informeren. Aanvullend zet Vitens in op nieuwe technieken (online sensoring) om klant te informeren voordat verstoringen kenbaar worden bij de klant.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	13:51	20:04	14:00	12:17	18:00	Door adequate sturing op onderhoud en proactief handelen bij storingen streeft Vitens om de leveringsonderbreking beneden de 18 minuten te houden.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	01:07	01:18	n.v.t.	00:44	n.v.t.	

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	324	324	>200	312	250	Vitens is compliant aan wet- en regelgeving rondom gemiddelde druk. Er loopt een onderzoek of 230 kPa haalbaar is en of de neveneffecten van drukverlaging acceptabel zijn.



### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

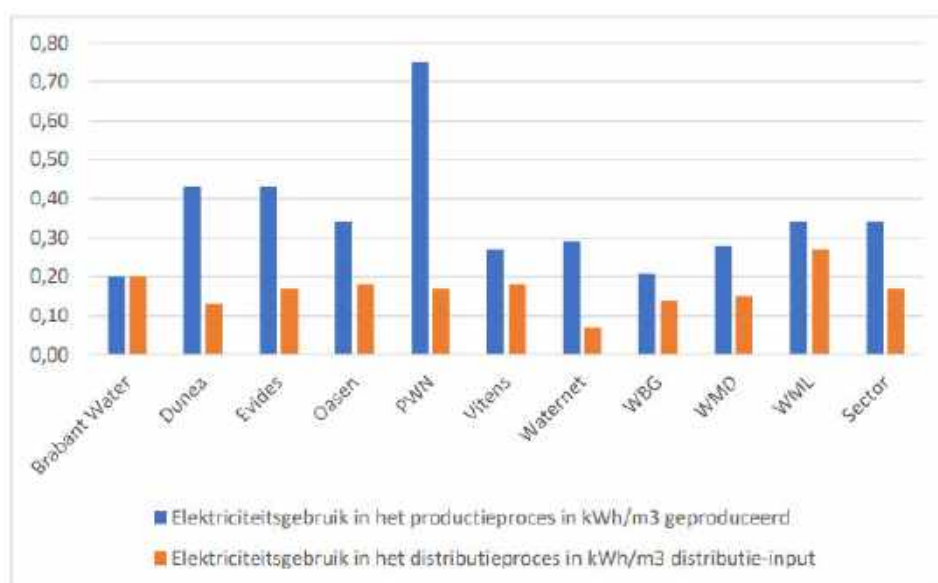
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

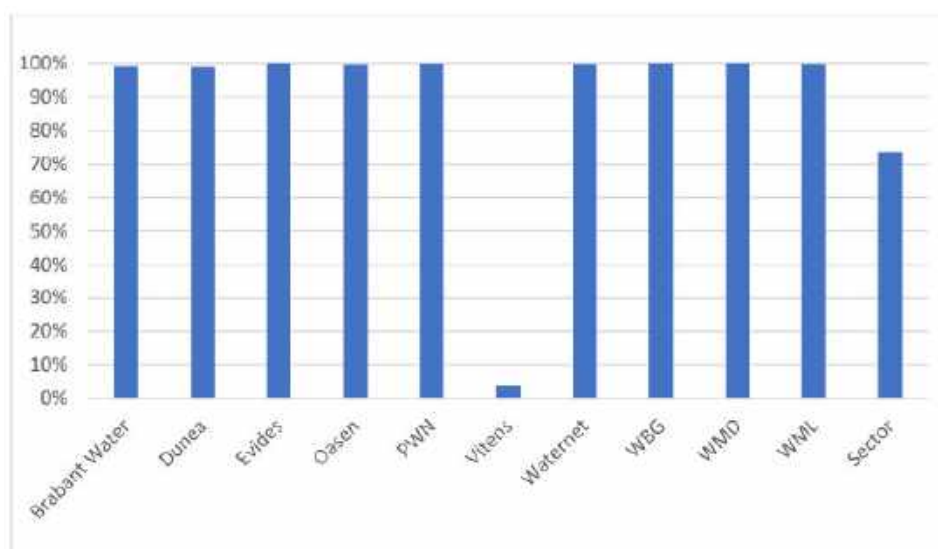
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



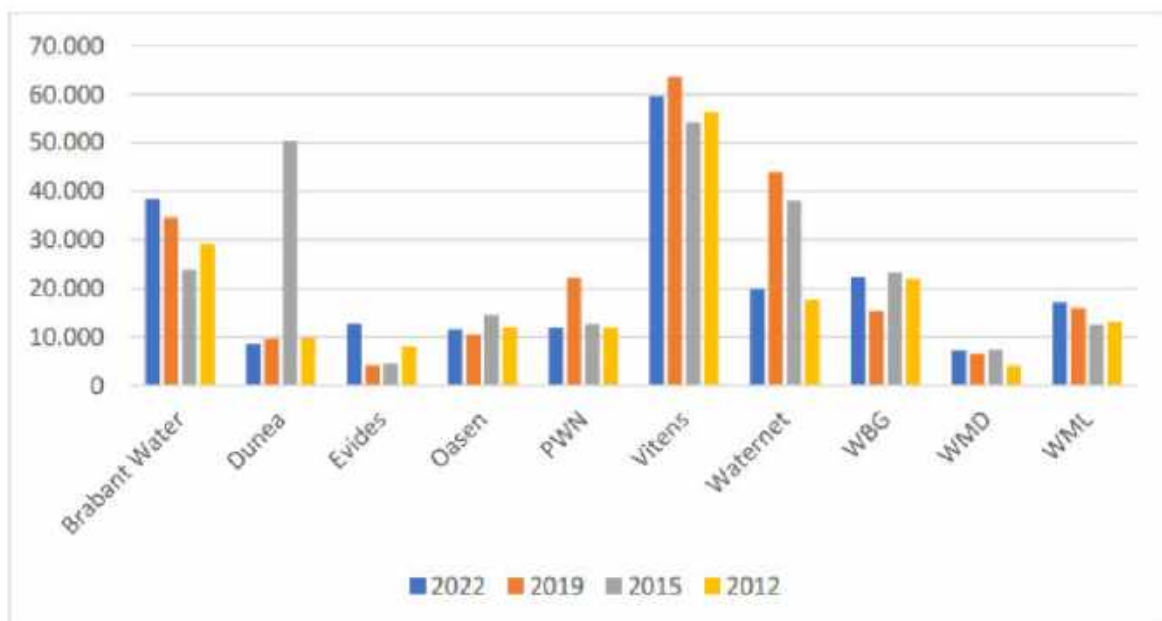
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,38	0,42	0,27	0,27	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het elektriciteit verbruik meegewogen.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,06	n.v.t.	0,18	0,18	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het elektriciteit verbruik meegewogen.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,9%	100%	Vanaf 2024 vergroot Vitens haar energieverbruik via inkoop van garanties van oorsprong.

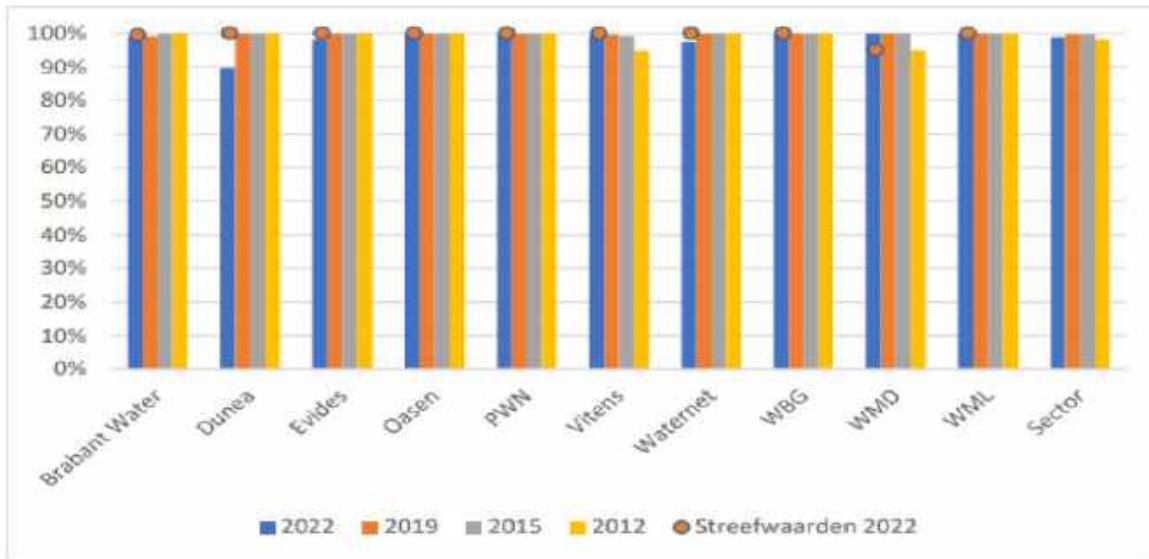
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



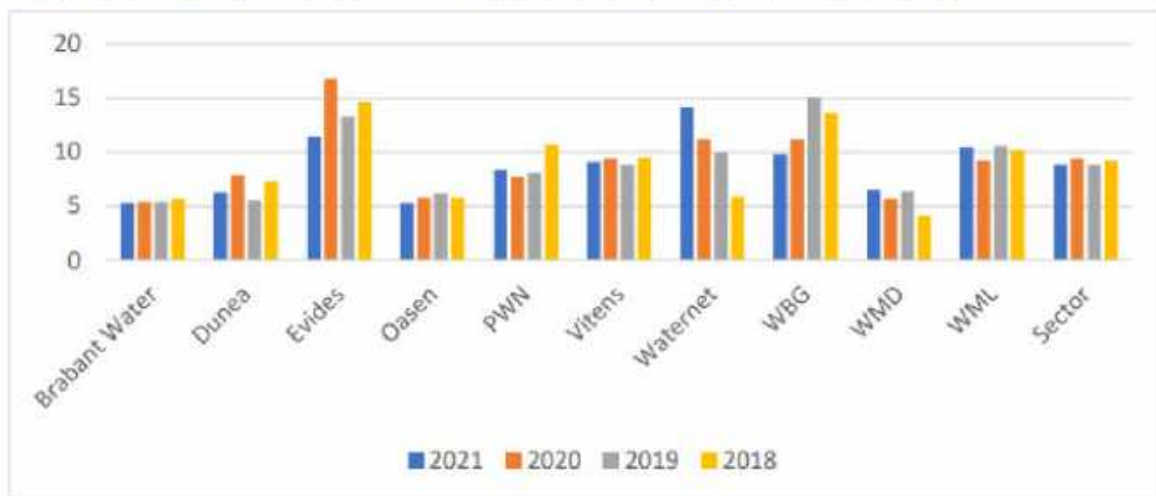
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	99,2%	99,6%	100%	99,3%	100%	Het doel is om 100% hergebruik te bereiken. We stimuleren onze aannemers aan de slag te gaan met het materiële paspoort, waardoor we nog beter zicht krijgen op onze assets en materialen in het leidingnet, die geschikt zijn voor hergebruik. In een centraal systeem verwerken aannemers alle informatie over materialen die ze gebruiken. Daarnaast willen we nieuwe stappen zetten in het verzamelen en verwerken van afval. Hierbij gaat het om betere bronselectie en betere verwerking van reststromen met hoogwaardigere toepassingen.

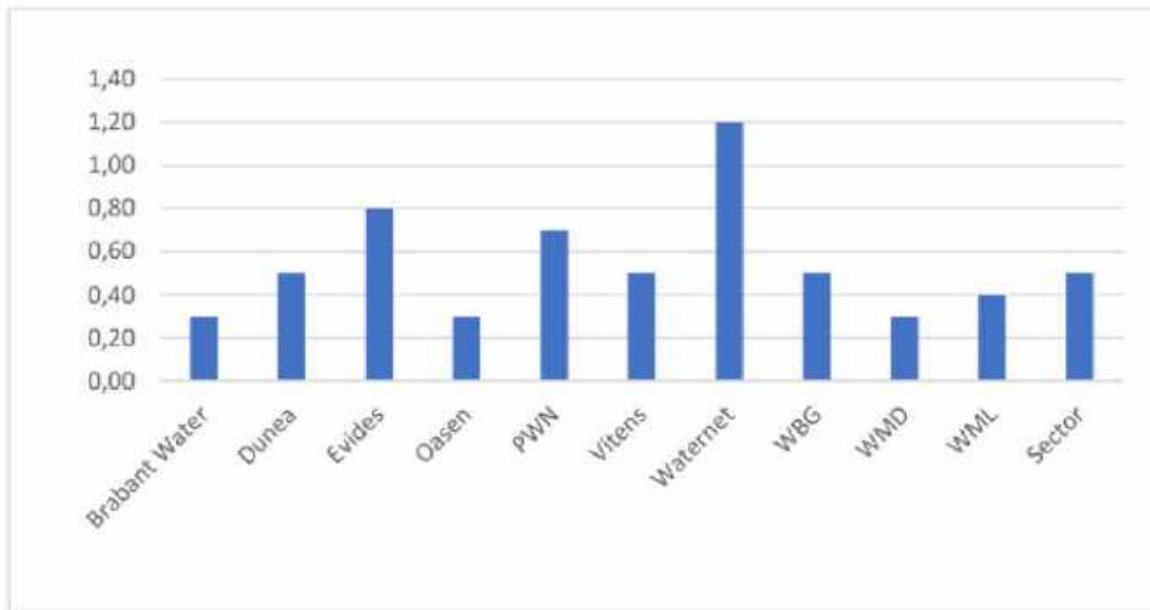
### 3.3. Lek- en spuilverliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



**Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2021	Streef-score 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	8,8	n.v.t.	8,1	8,27	Vitens streeft naar een NIRG 6,3% tov reinwaterafgifte. Door het voorzieningsgebied op te delen naar deelsegmenten (balansgebieden) wil Vitens de aankomende jaren meer inzicht krijgen in het NIRG. Ook is er een leekzoekteam opgericht om met vernieuwde methoden sluimerende lekken te detecteren.
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5	n.v.t.	De focus van Vitens ligt in bredere zin op de NIRG. Voor de verbeterplannen rondom de NIRG wordt ook gekeken naar collega-waterleidingbedrijven en de ambitie/streefwaarden zijn opgenomen in het bedrijfsplan. Dit is een hele uitdaging.

**3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

**Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid**

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
In 2022 was duurzaamheid als aandachtspunt opgenomen in het Vitens Inkoop en contractmanagement beleid, maar bestond de wens om het concreter en praktischer maken voor tijdens de aanbestedingen en in contracten. In dat jaar hebben we toen het MVDI (Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en Opdrachtgeven) beleid opgesteld, waarin we concreet en met behulp van een MVDI-menukaart een praktische handleiding en handvatten hebben ontworpen die gebruikt kunnen worden tijdens het opstellen van gunningscriteria en eisen in een aanbesteding. Dit MVDI-beleid is goedgekeurd live gegaan vanaf januari 2023. Feitelijk gezien is het ontwerpen (en goedkeuren) van het MVDI-beleid hetgene dat we hebben gerealiseerd in 2022.	Het streven voor 2025 is het blijven hanteren van de MVDI-menukaart en hierin groeien, zodat er 'strengere' duurzaamheidsambities worden meegenomen in de gunningscriteria en eisen (en uiteindelijk KP's). Dit is concreet gemaakt in het MVDI-beleid.

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

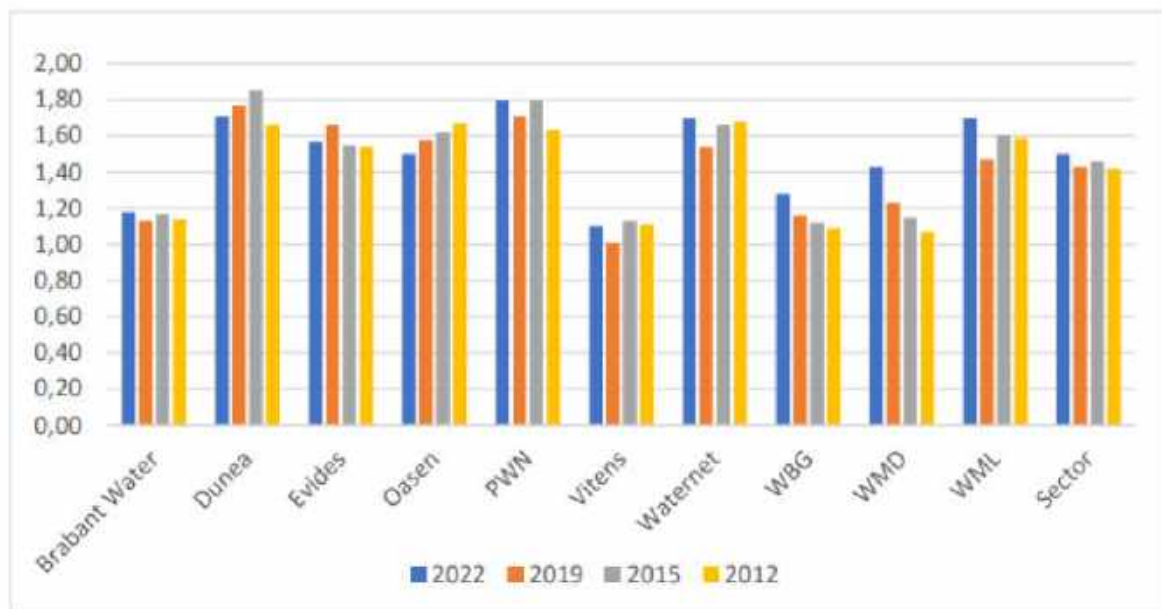
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaal tarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



##### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,13	1,01	1,02	1,1	1,51	Vitens verwacht dat het tarief stijgt aankomende jaren door hogere operationele kosten en een gestegen WACC.

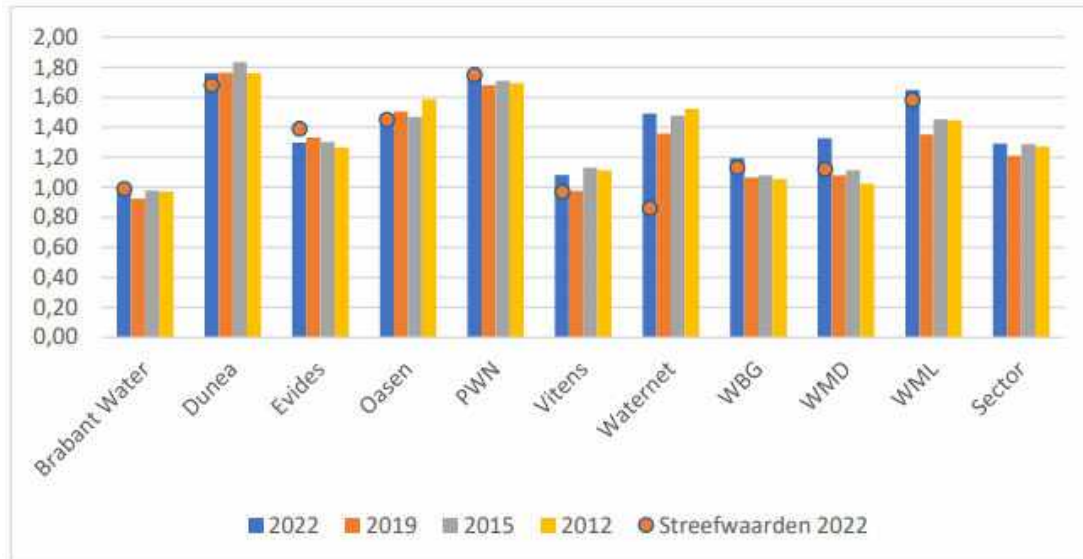
#### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater -bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogens- kosten	Afschrij- vingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

#### Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	146,04	131,07	144	138,95	165,00	Vitens verwacht dat de totale kosten stijgen door met name hogere operationele kosten en afschrijvingen als gevolg van een stijgend investeringsniveau.
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,13	0,98	0,97	1,08	1,39	Vitens verwacht dat de totale kosten per afgeleverde m <sup>3</sup> zal stijgen doordat de operationele kosten en afschrijvingen toenemen als gevolg van een hoger investeringsniveau.
4.2c Belastingen	5.600	7.250	5.600	5.400	5.700	Tarieven van grondwaterbelastingen zijn voor Vitens niet beïnvloedbaar. Vanaf 2022 wordt er geen precario-belasting meer geheven.
4.2d Afschrijvingen	92.200	91.140	101.800	104.200	134.800	Vitens verwacht de aankomende jaren een stijging van de afschrijvingen vanwege een hoger investeringsniveau.
4.2e Operationele kosten	191.300	204.280	229.600	228.100	301.600	Vitens voorziet toenemende kosten door hogere standaarden AVG/ACT beveiliging en hoger investeringsniveau, daarnaast zet Vitens zich in om verdere efficiency van haar processen en effectieve inzet van medewerkers en middelen te realiseren.
4.2f Vermogenskosten	85.700	42.560	49.600	33.800	92.200	De vermogenskosten 2025 zijn bepaald op basis van enerzijds de maximale te behalen vermogenskosten bij een WACC van 3,6% (jaarplan 2025) en anderzijds de verwachte rentekosten bij onze leningenportefeuille. Werkelijk 2022 is de maximale wacc niet behaald als gevolg van oorlog in Oekraïne.

### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

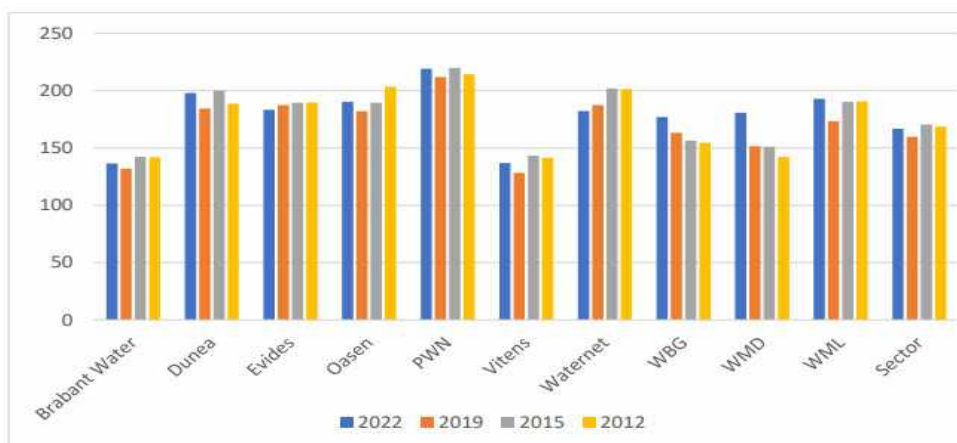
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

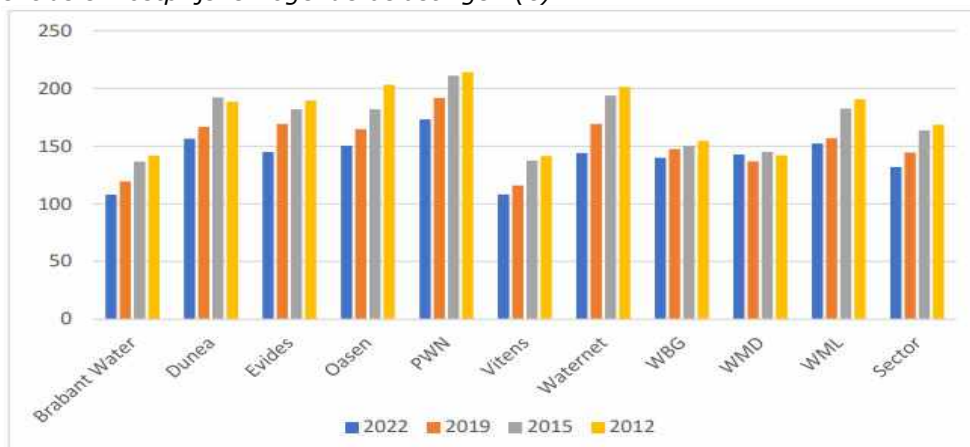
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*





### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

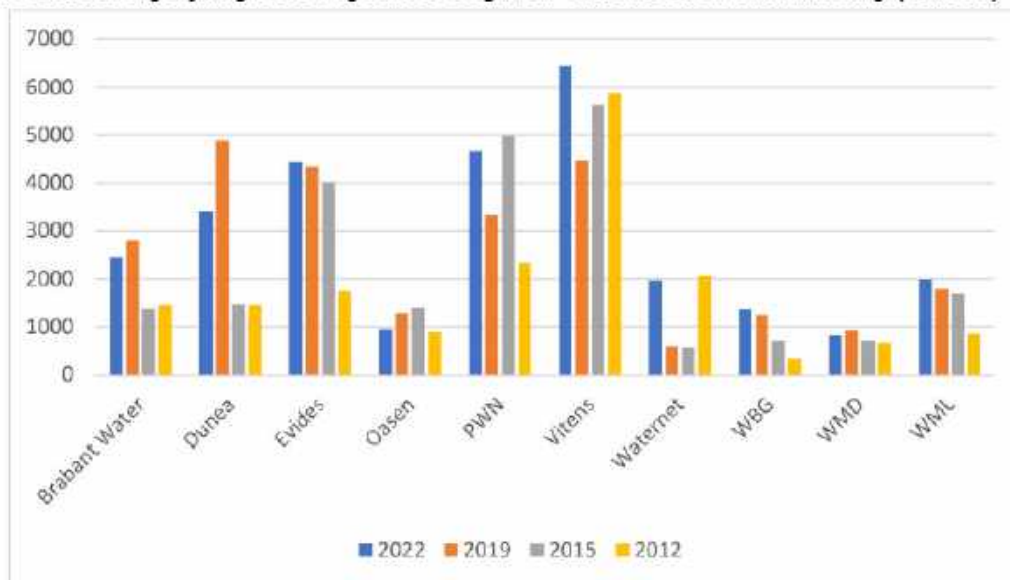
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	143,17	128,3	129	136,9	163,05	

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhankelijk is van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

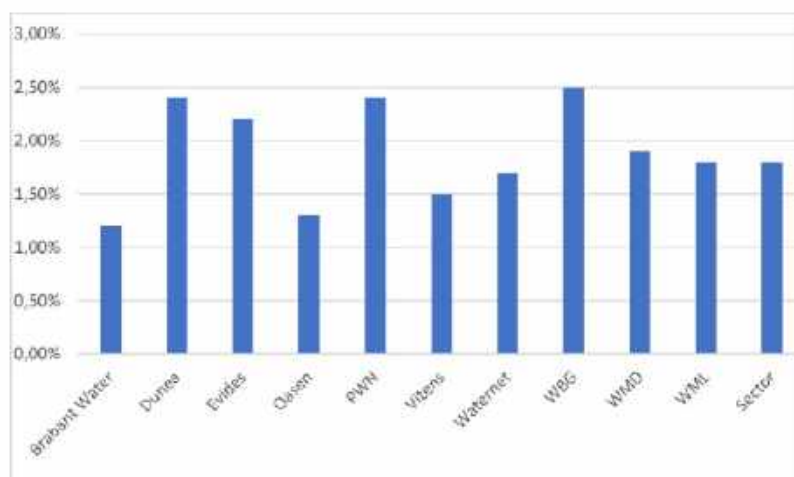
### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25* Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26* Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022



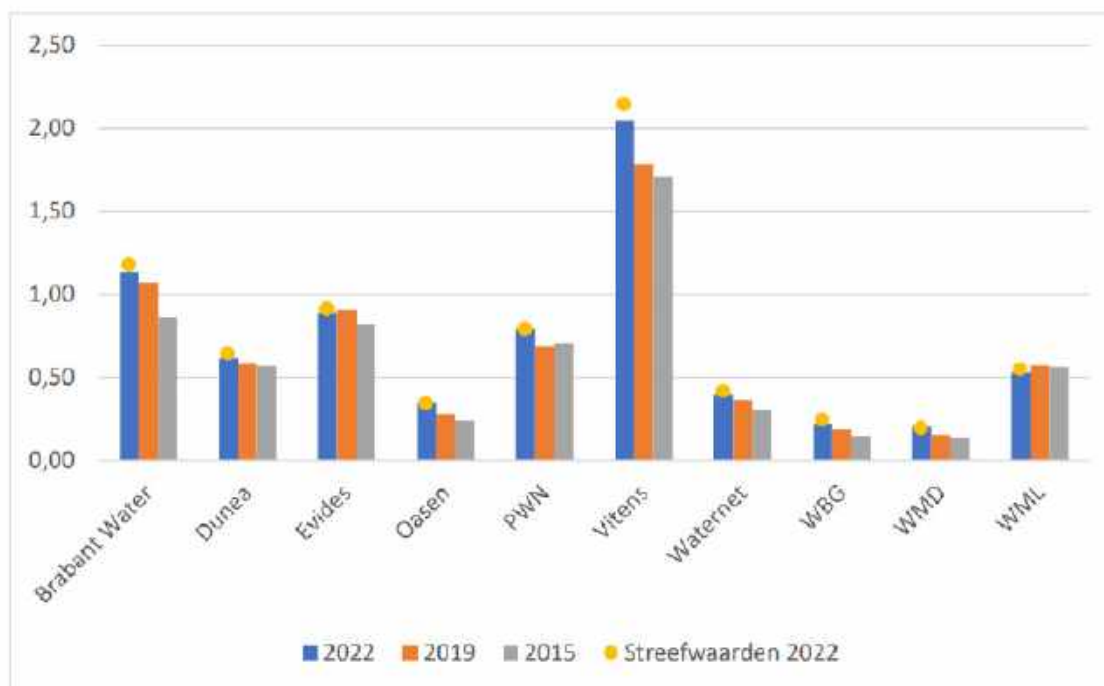
### Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	5.605	4.480	4.030	6.434	7.215	Vitens hanteert een stabiele allocatie van middelen ten behoeve van O&O.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,2%	1,5%	1,5%	1,4%	

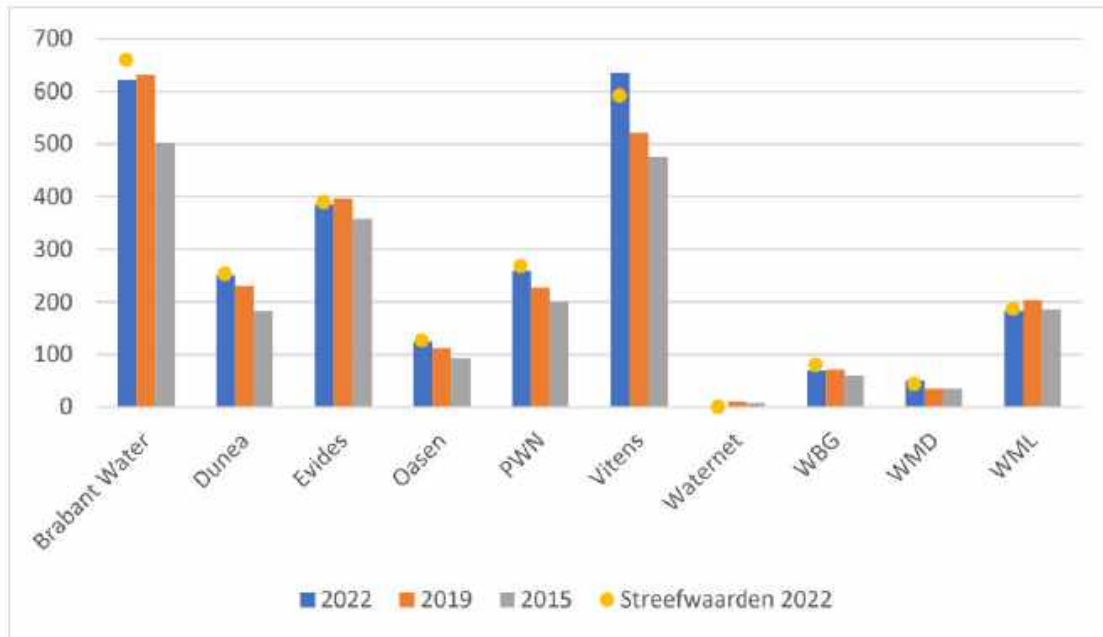
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



### Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mld)	1.708,2	1.785,9	2.147	2.048,6	2.486,4	Vitens verwacht een toename van het balanstotaal vanwege het verhoogde investeringsniveau benodigd om aan de leveringsplicht te kunnen blijven voldoen. Betreft drinkwateractiva.
4.6b Eigen vermogen (€mln)	475,8	521,5	592,3	634,8	754,0	Het resultaat wordt niet uitgekeerd maar toegevoegd aan het eigen vermogen t.b.v. toekomstige investeringen.
4.6c Solvabiliteit (%)	27,9%	29,2%	27,6%	31,0%	29,1%	In het Financieel Beleid is bij de continuïteitsdoelstelling een solvabiliteit vastgesteld op een eigen vermogen welke minimaal 35% is van het balanstotaal. Binnen de huidige WACC methodiek/huidige investeringsplan is het niet mogelijk om de doelstelling te realiseren.

### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

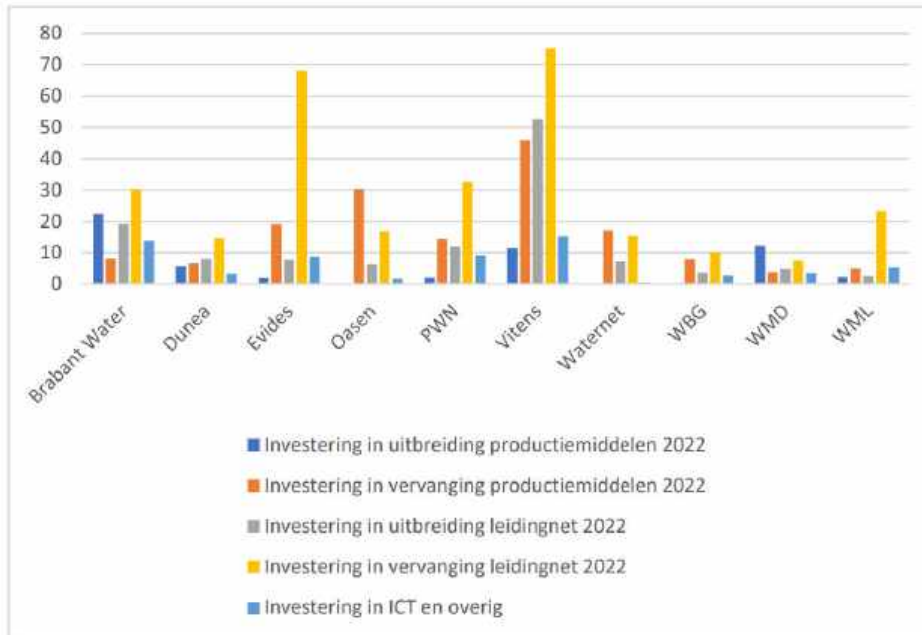
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	22,1	0	0	0	0	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	40%	0%	0%	0%	0%	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	5,9%	0%	0%	0%	0%	Vitens keert geen dividend uit omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

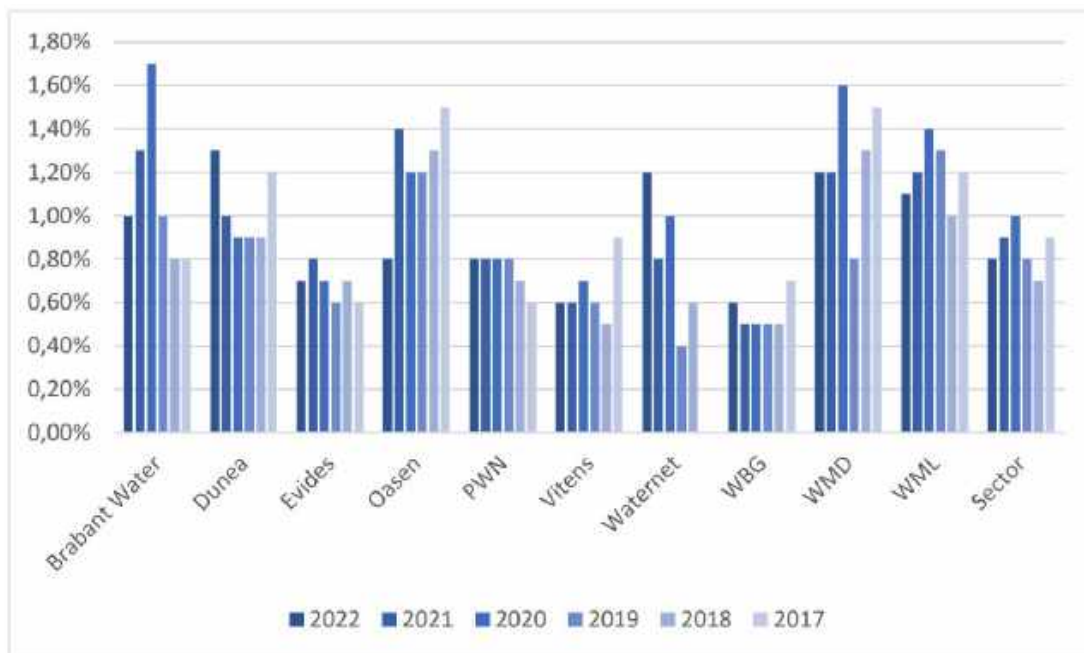
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

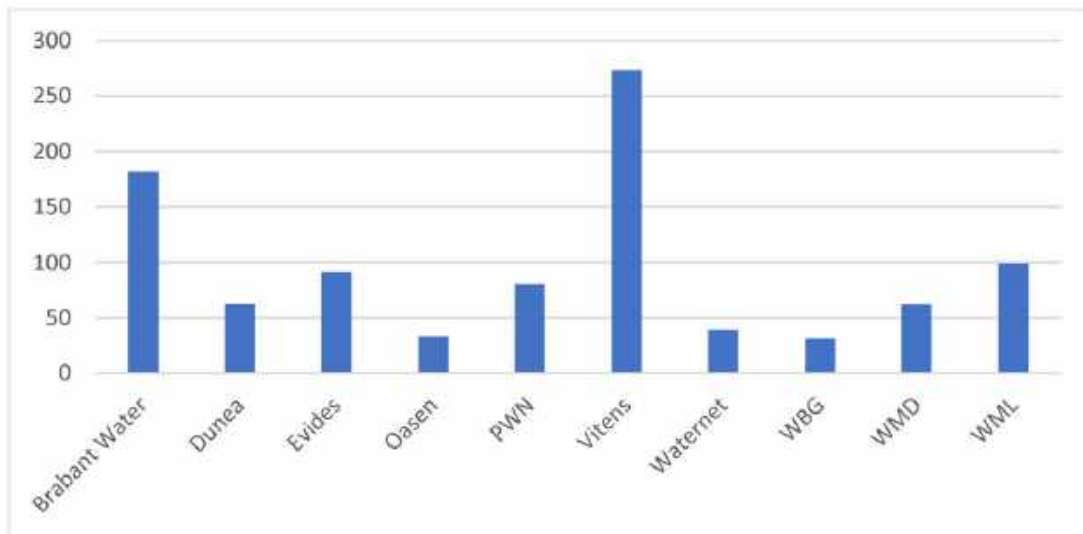
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)*



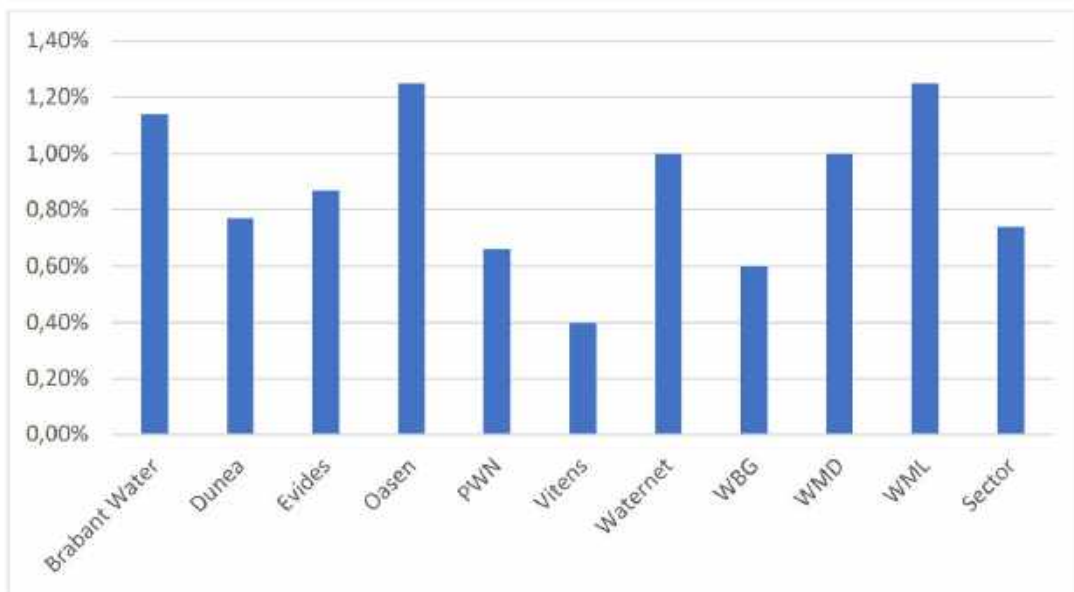
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31 Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



## Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	42.278	54.330	n.v.t.	75.182	86.296	Om een lange termijn investeringsprognose te maken voor de ondergrondse infrastructuur wordt gebruik gemaakt van het Pipe Replacement Potential. Dit model is de afgelopen jaren verder ontwikkeld en verbeterd. Met dit model worden berekeningen uitgevoerd naar de prestatie van het leidingnet (storingsaantallen en OLM) bij verschillende investeringsscenario's. Uit de laatste modelberekening blijkt dat om de OLM ongeveer op een gelijk niveau te houden jaarlijks ca. 300 km aan leidingen moeten worden vervangen. Met de inzet van het investeringsprognosemodel is een beweging in gang gezet naar een structureel hoger investerings- en vervangingsniveau.
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	24.772	n.v.t.	52.747	96.531	De planning van nieuwe hoofd- en aansluitleidingen is sterk afhankelijk van de ontwikkelingen in de woningbouwproductie. Vitens is hier volgend en verplicht om nieuwe woningen en kantoor- of bedrijfspanden aan te sluiten op het drinkwaternetwerk. Het benodigd aantal kilometers nieuwe hoofdleidingen is berekend aan de hand van het aantal aansluitleidingen. De prognoses van de transportleiding (projecten) zijn bepaald aan de hand van de lopende projecten en nieuwe projecten voor verbetering van de waterverdeling.
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	42.952	n.v.t.	45.855	83.857	Op basis van prestatiegerichte benadering van de productiemiddelen wordt een toenemende investeringsvraag voorzien. Nieuwe duurzaamheids- en security eisen worden hierin meegenomen.
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	6.124	n.v.t.	11.518	17.771	Vanwege toenemende watervraag en een grilliger weerspatroon is extra capaciteit benodigd, welke versneld wordt gerealiseerd.
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	14.806	n.v.t.	15.179	21.195	Hierin zijn investeringen opgenomen met betrekking tot ICT, het Laboratorium (o.a. ontwikkeling van nieuwe meetmethodes), Facilitair (huisvesting en mobiliteit) en Logistiek (machines).
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	96	138		170,4	180	In het investeringsplan 2025-2034 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar, inclusief reconstructies. Dit is gebaseerd op een modelberekening (PRP) waarmee de prestatie van het net over een periode van 100 jaar is doorgerekend. Minus de reconstructies blijft er een saneringslengte van 180 km over.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,2%	0,3%		0,4%	0,37%	De lengte van het leidingnet dat in gebruik is bedraagt 48.400 km. De saneringslengte van 180 km komt overeen met 0,37% van het net.
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.		300	Zie toelichting bij 4.8f
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,6%	0,62	De lengte van het leidingnet dat in gebruik is bedraagt 48.400 km. De vervangingslengte van 300 km komt overeen met 0,62% van het net.

# **Verbeterplan Stichting Waternet**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Amsterdam, 22 mei 2024**



## Inhoudsopgave

Samenvatting Verbeterplan Waternet.....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Waternet .....	4
Inleiding.....	10
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	10
Leeswijzer .....	11
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	12
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	12
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	14
2. Klantenservice .....	17
1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	17
2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	18
3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	19
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	20
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	20
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	21
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	23
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	24
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	25
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	25
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	26
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	28
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	28
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	30
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	32
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	34
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	35

## **Samenvatting Verbeterplan Waternet**

De aansturing van de opdrachtgevers op de organisatie van Stichting Waternet (hierna Waternet) gaat veranderen. De twee opdrachtgevers gemeente Amsterdam en het waterschap Amstel, Gooi en Vecht onderzoeken de mogelijkheden voor organisatieverbetering. Governance, automatisering en facturatie hebben momenteel de hoogste prioriteit. Het governance traject zorgt voor een nieuw organisatie-model van Waternet waarin de aansturing van de gemeente Amsterdam op Waternet wordt verstevigd. De automatisering en facturatie ondergaan een aanpassing van het klantenadministratie/factureringsstelsel, zodat het facturatieproces volledig kan worden uitgevoerd. Deze ontwikkelingen hebben invloed op de prestaties van Waternet voor de komende jaren. De prestatieverbeteringen voor de vier thema's in het voorliggende Verbeterplan Benchmark zijn erop afgestemd.

### **Thema 1. De kwaliteit van het geleverde water**

Voor de waterkwaliteit zijn voor 2025 geen verbeterdoelen geformuleerd. Het betreft een continuering van de huidige prestaties. De waterkwaliteit voldoet aan de wettelijke normen. De kwaliteit is t.o.v. de andere drinkwaterbedrijven goed.

Voor het dossier PFAS is Waternet in gesprek met de gemeente Amsterdam, Vereniging van Waterbedrijven in Nederland (VEWIN), Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Alle resultaten van monitoring en de aanvullende zuiveringsprestaties op de productiestellingen Leiduin en Weesperkarspel zijn gerapporteerd naar de raadscommissie van de gemeente Amsterdam op 11 januari 2024 en daarmee openbaar. Waternet heeft in 2022 de zuiveringsinspanning verhoogd om PFAS te verwijderen en zal dat ook komende jaren blijven doen. Met het voortzetten van de extra zuiveringsinspanning wordt de concentratie PFAS in drinkwater ook voor komende jaren met circa 30%-40% verlaagd. Door nu aanvullende maatregelen te nemen, bereidt Waternet zich voor op een mogelijke strengere norm voor PFAS. Als de norm voor PFAS veel strenger wordt is actief kool niet voldoende en zijn andere zuiveringstechnieken nodig.

### **Thema 2. Klantenservice**

In 2022 is Waternet overgestapt naar een nieuw klantenadministratiesysteem. Dit heeft in meerdere functionaliteiten voor problemen en achterstanden gezorgd. Eind 2023 is Waternet weer gaan meten hoe tevreden klanten zijn over de afhandeling van het contact met ons Klant Contact Center. In 2023 lag het gemiddelde op een 7,8 en dat willen we continueren. In 2025 verwacht Waternet dat de cijfers rondom de algemene klanttevredenheid van de dienstverlening weer zal terugkeren naar het niveau van voor 2022 met een score van 7,5.

### Thema 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

Het Niet In Rekening Gebracht Gebruik (NIRG) is in deze benchmark ten opzichte van de vorige toegenomen van 6.6 miljoen m<sup>3</sup> naar 14,4 miljoen m<sup>3</sup>. De verklaring hiervoor is een verandering in de methodiek van het bepalen van het NIRG. Waternet levert drinkwater aan zowel bemeterde als onbemeterde huishoudens. Dit heeft als gevolg dat er een relatief groot aandeel is in het geleverde drinkwater waar enige onzekerheid over bestaat (circa 25% van de huishoudelijke leveringspunten zijn nog onbemeterd). Het streven van Waternet is om het aantal onbemeterde leveringspunten te verlagen. Vanwege deze onzekerheid is er in het verleden besloten om voor het NIRG een vast volume te kiezen en de onbemeterde situatie als sluitpost te gebruiken. Dit leidde tot niet altijd even goed te verklaren uitkomsten. In de nieuwe situatie is de methodiek van de International Water Association (IWA) geadopteerd. Dit heeft als grootste verandering dat het NIRG nu een beter sluitpost is van de waterbalans. De NIRG-waarde van Waternet ligt hoger dan het gemiddelde van de sector. Om de streefscore in de toekomst te bepalen voert Waternet een herberekening van het NIRG uit 2021 uit. De uitkomsten van 2021 zijn niet gebaseerd op de IWA-methode. Op basis van deze herberekening worden acties voor 2025 geformuleerd. De ambitie is om de streefscore naar beneden bij te stellen conform het landelijk gemiddeld.

### Thema 4. Kosten efficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

De Gemeente Amsterdam bouwt jaarlijks nieuwe woningen die voorzien moeten worden met drinkwater. Met de structurele groei van de laatste jaren komen we richting een kantelpunt, waarbij er uitbreiding nodig is van de huidige productiecapaciteit. Komende jaren worden de eerste uitbreidingen voor de drinkwaterproductie gerealiseerd, zoals de bouw van de langzame zandfilters op Weesperkarspel. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in nieuwe aanleg en vervanging van huisaansluitingen, het plaatsen en vervangen van watermeters, de nieuwe aanleg en vervanging van distributieleidingen en digitale veiligheid. Met het verbeteren van de automatisering met onder meer het nieuwe drinkwaterfacturatiesysteem en de verwachte capaciteitsuitbreiding wordt er voor het komend jaar geen verbeteringen in de kostenefficiëntie verwacht.

#### Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Waternet

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	Continuëren

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,0	0,02462	0,2	0,01169	0,02	Continueren
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,00390	0,00701	0,01	0,00709	0,01	Continueren
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	Continueren
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,02	0,1420	0,00	0,0241	0,00	Continueren
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,02	0,0	0,0	0,0565	0,00	Continueren
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,03	0,0309	0,03	0,0105	0,03	Continueren
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,6	0,0	0,0	0,0	0,00	Continueren
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,6	7,6	7,6	7,5	7,8	Continueren
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,2	7,1	7,5	6,8	7,8	Proces van afhandeling wordt verbeterd
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,4	7,8	7,6	7,7	Continueren
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,3	7,5	7,7	7,9	7,7	Bijgesteld vanwege nieuw klantsysteem
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	7,8	7,7	8,2	8,1	8,2	Continueren
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,4	8,2	7,0	7,3	7,5	Continueren en procesverbetering
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	14:38	09:14	9:18	11:09	12:00	Bij huidige vervangingsstrategie van 24 km per jaar één vervanging van afsluiters en brandkranen e.d.
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	03:10	04:00	<4:30	03:12	04:30	Waternet hanteert een OLM norm van < 4 minuut en 30 seconden
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:48	13:14	Onbekend	14:21	16:30	Volgt uit 2.2a en 2.2b
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:51	00:40	Onbekend	00:01	00:45	Waternet streeft naar geen veroorzaakte storingen door derden (KLIC/

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
							meldplicht/goede administratie)
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	251	258	250	256	240	Streefscore 240 kPa is t.o.v. maaiveldhoogte*

\*Is bovenkant van de grond van het terrein; bij gebouwen meestal ca. 150 mm onder bovenkant van afgewerkte begane grondvloer. Druk is altijd gerelateerd aan maaiveldhoogte. Score 2022 van 256 kPa is niet een maaiveldhoogte druk, maar een maximale druk die ervoor zorgdraagt dat de druk op maaiveld hoogte 240 kPa betreft bij gebouwen die hoger staan dan op maaiveldhoogte.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	0,311	0,320	0,330	0,290	0,330	Bij een verwachte productie van 96,8 miljoen m <sup>3</sup> en geen relevante invloeden van verstoringen of calamiteiten
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	0,091	0,100	0,103	0,07	0,100	Bij een verwachte productie van 72,5 miljoen m <sup>3</sup> en geen relevante invloeden van verstoringen of calamiteiten. Binnen het traject 2024 – 2025 is geen verlaging te verwachten vanuit energiebesparende maatregelen
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,8	100 %	Continueren
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	97,4	100%	Continueren
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	6,6	<6,6	14,2	12	NIRG herberekenen voor 2021 en daarop de acties voor 2025 baseren. Sector is lager en ons doel is om het naar beneden bij te stellen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	2,6	3,3	2,6	1,2	0,60	ILI herberekenen voor 2021 en daarop de acties voor 2025 baseren. We streven naar een sector gemiddelde
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,66	1,54	1,63	1,70	2,43	In 2024 is drinkwatertarief per gem. gezin € 2,21. Gebaseerd op de verwachte stijging drinkwatertarieven 2025, vanwege kapitaallasten, formatie uitbreiding leidingwerken, klantenservice, BLVC kosten <sup>1</sup> etc.
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	202,71	187,97	227,31	182,83	275,24	2024 = € 259,15. Het aantal aansluitingen is naar beneden bijgesteld, en de kosten zijn toegenomen. Daardoor stijgen de kosten per aansluiting
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,477	1,358	0,86	1,491	2,16	2024 is 2,01
	4.2c Belastingen	446.000	394.666	519.000		291.500	Precariobelasting is vervallen
	4.2d Afschrijvingen (x 1.000)	26.424	22.486	23.511		25.709	Als gevolg van meer investeringen in het uitbreiden en zuiveren van de productiecapaciteit
	4.2e Operationele kosten	71.662	86.459	90.661		132.109	De kosten stijgen door de nominale ontwikkelingen en hoge inflatie in 2023
	4.2f Vermogenskosten	13.997	5.917	5.136		6.745	Idem en door hogere rentelasten

<sup>1</sup> BLVC-kosten zijn kosten die gemaakt worden in bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie voor werken in openbare ruimte.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	201,9	187,28	227	182,27	275	Het aantal aansluitingen is naar beneden bijgesteld. De kosten nemen toe. De kosten stijgen per aansluiting
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	586	594	1851	1.965	2.300	Op basis van begroting 2025
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	0,5	1,69%	1,7	1,3%	Is geen norm voor
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mld)	0,3	0,36	420	0,4	0,5	De activa stijgt licht door toename van investeringen in uitbreiding en zuivering van productiecapaciteit
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mld)	8,3	10	1,1	0	14,9	Op basis van begroting 2025
zFI-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	2,7	2,8	1	0,0	3,1	Is geen norm voor

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Waternet is een stichting en keert geen dividend uit
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Idem
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	Idem
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mld)	7,0	15,7	20	15,3	18	Op basis van aangevraagde investering
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mld)	n.v.t.	5	n.v.t.	7,1	5,5	Op basis van aangevraagde investering
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mld)	n.v.t.	24,9	n.v.t.	17,1	15,0	Op basis van aangevraagde investering
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mld)	n.v.t.	0,0	n.v.t.	0,0	16	Op basis van aangevraagde investering
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mld)	n.v.t.	0,586	n.v.t.	0,397	0,4	Op basis van realisatie
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)				39,6	0	Idem

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)				1,2	0	Idem
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	39,6	23	Idem
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2	<1	Idem



## Inleiding

Het Verbeterplan van Waternet is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>2</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. De kwaliteit van het geleverde water;
2. Klantenservice;
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening;
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Waternet geeft in het Verbeterplan namens de eigenaar gemeente Amsterdam weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet

---

<sup>2</sup>Drinkwaterwet artikel 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - Prestatie van Waternet in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015);
  - Prestatie van Waternet in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019);
  - Streefprestatie van Waternet in 2022 (Verbeterplan 2019);
  - Prestatie van Waternet in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022);
  - Streefprestatie van Waternet in 2025;
  - Toelichting op acties om streefprestatie te behalen.

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

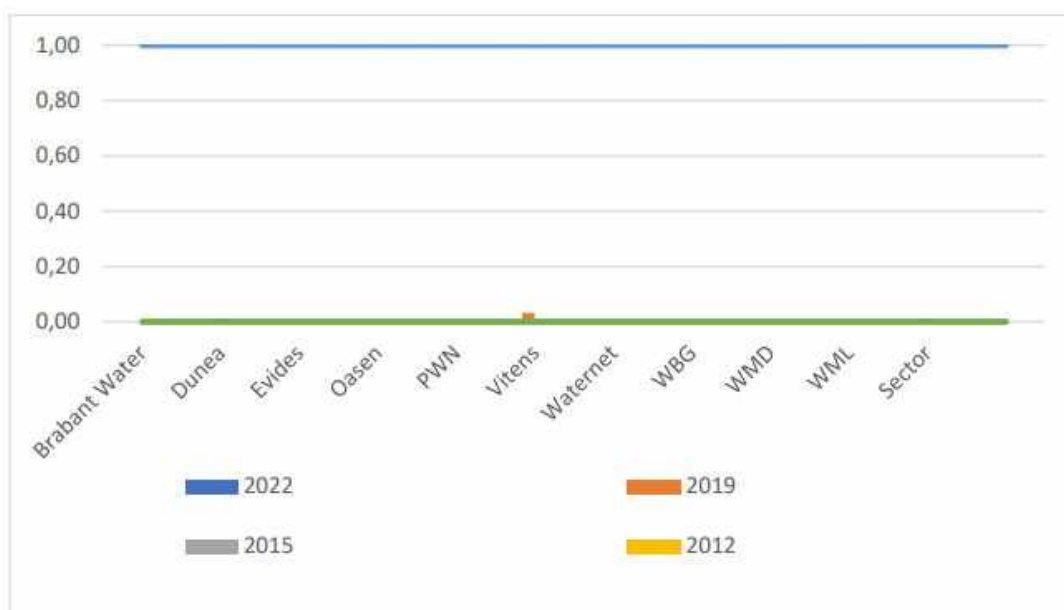
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

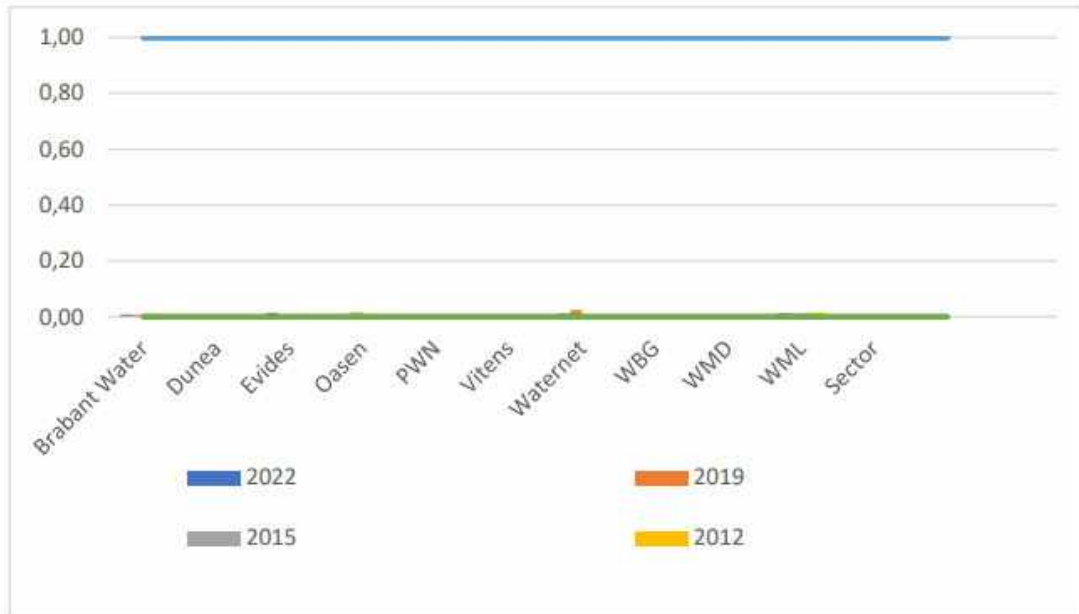
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waarde voor de waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- Gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid;
- Gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld;
- Bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen, geen gezondheidsrisico's;
- Klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

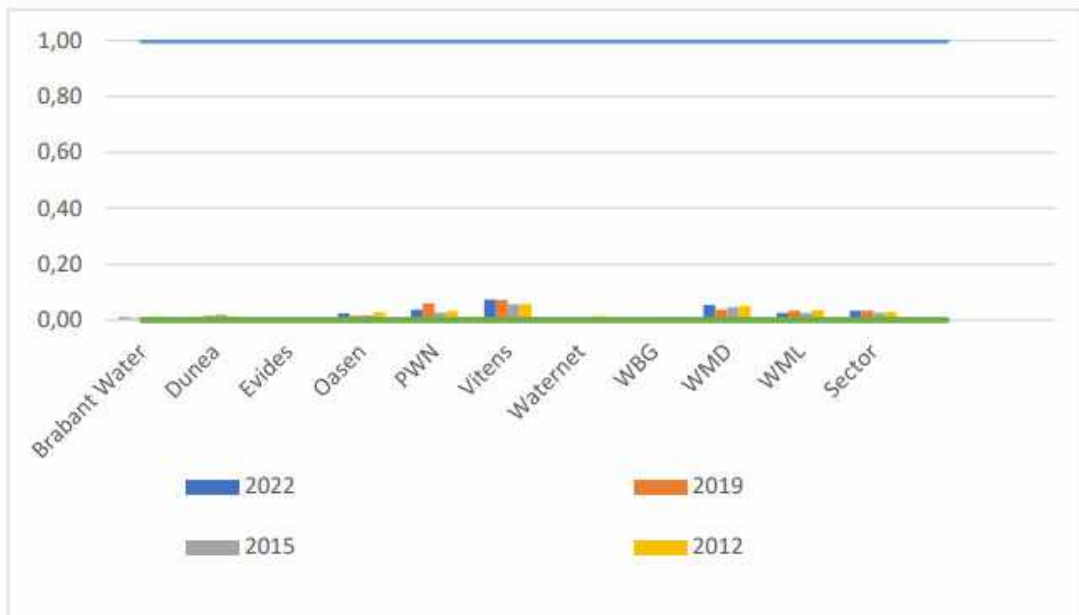
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



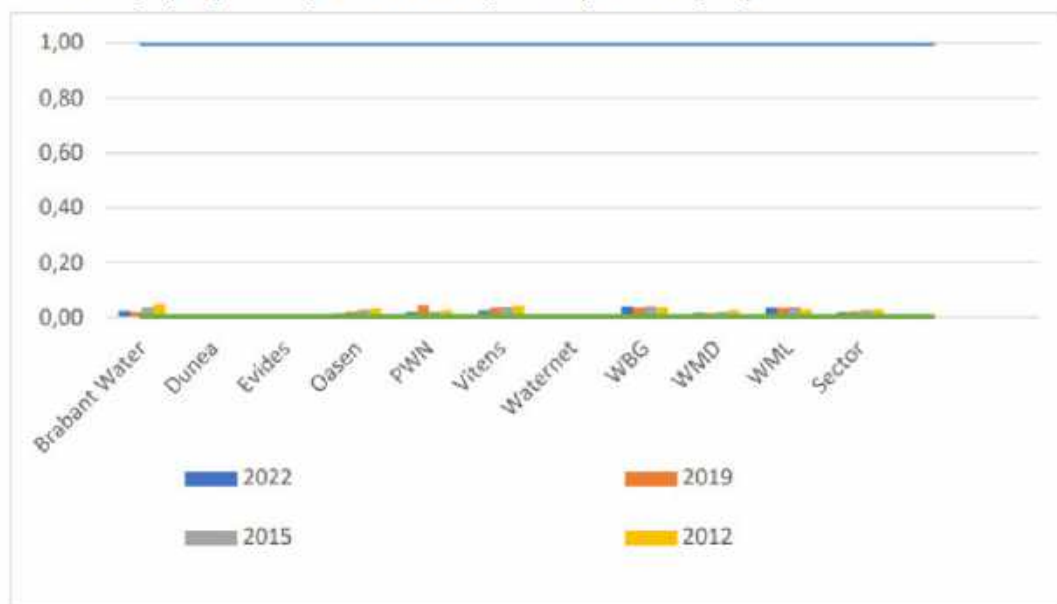
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,00	0,0	0,00	0,00	0,00	Continueren
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,00	0,02462	0,02	0,01169	0,02	Continueren
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,00	0,00701	0,01	0,00709	0,01	Continueren
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Continueren

Voor de prestatie kwaliteitsbewaking zijn geen verbeterdoelen opgenomen en betreft het een continuering van de huidige prestaties. Het streven van Waternet blijft om de Broomaat concentratie (niet-acute gezondheidskundige parameter) af-pompstation Leiduin en Weesperkarspel zo laag mogelijk te krijgen. Het jaargemiddelde van de Broomaat concentratie dient dan onder 2,5 ug/l te blijven. In het najaar van 2022 was de Broomaat concentratie af-pompstation Leiduin relatief hoog (3 tot 3,5 ug/l), waardoor er uiteindelijk aftrek heeft plaatsgevonden in de waardering en daarmee de waterkwaliteitsindex lager is geworden.

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige

parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



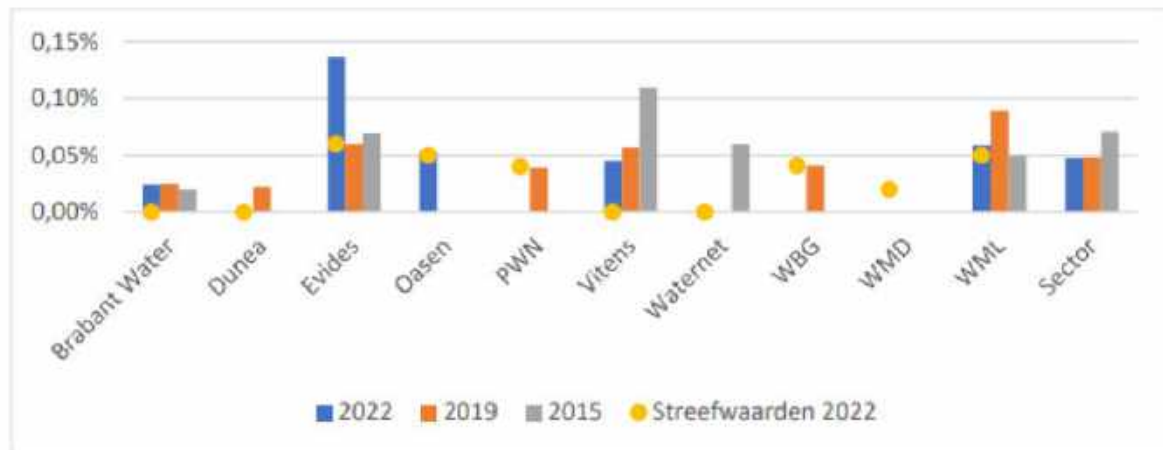
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,02	0,14	0,00	0,00	0,00	Continueren
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,02	0,00	0,00	0,0565*	0,00	Continueren
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,03	0,03	0,03	0,0105	0,03	Continueren
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	Continueren

\*Het streven van Waternet blijft om de Broomaat concentratie (niet-acuut gezondheidskundige parameter) af-pompstation Leiduin en Weesperkarspel zo laag mogelijk te krijgen, zodat er geen aftrek meer plaatsvindt in de waardering van de waterkwaliteitsindex. Het jaargemiddelde van de Broomaat concentratie dient dan onder 2,5 ug/l te blijven. In het najaar van 2022 was de Broomaat concentratie af-pompstation Leiduin relatief hoog (3 tot 3,5 ug/l), waardoor er uiteindelijk aftrek heeft plaatsgevonden in de waardering van de waterkwaliteitsindex.

### PFAS

Waternet heeft in 2022 de zuiveringsinspanning verhoogd om PFAS te verwijderen en zal dat ook komende jaren blijven doen. Met het voortzetten van de extra zuiveringsinspanning wordt de concentratie PFAS in drinkwater ook voor komende jaren met circa 30%-40% verlaagd. Door nu aanvullende maatregelen te nemen, bereidt Waternet zich voor op een mogelijke strengere norm voor PFAS. Als de norm voor PFAS veel strenger wordt is actief kool niet voldoende en zijn andere zuiveringstechnieken nodig.

## 2. Klantenservice

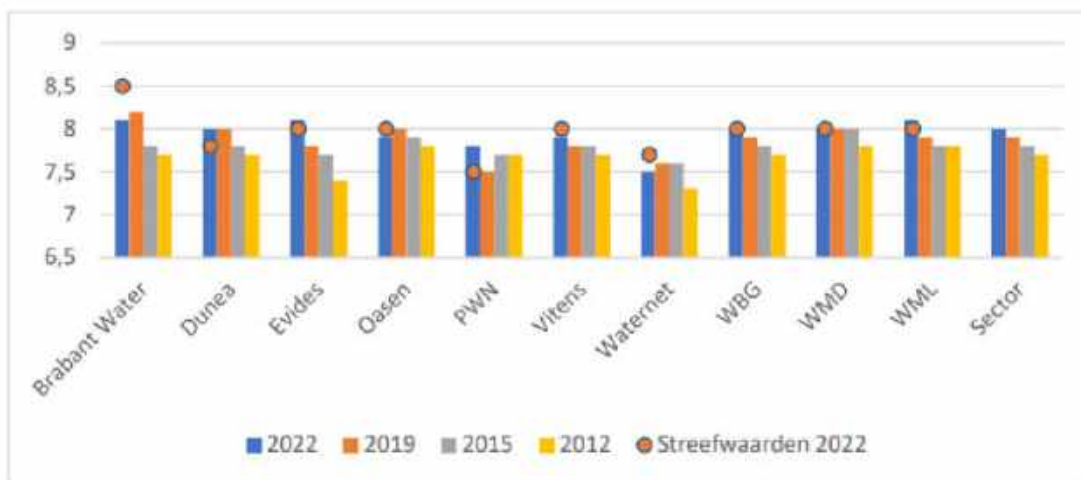
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

1. Klanttevredenheid;
2. Leveringsonderbrekingen;
3. Druk in het distributienet.

### 1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,6	7,6	7,7	7,5	7,8	Continueren
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,2	7,1	7,5	6,8	7,8	Proces van afhandeling wordt verbeterd
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,4	7,8	7,6	7,7	Continueren
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,3	7,5	7,7	7,9	7,7	Bijgesteld vanwege nieuw klantsysteem
2.1e Rapportcijfer Meteropname	7,8	7,7	8,2	8,1	8,2	Continueren
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,4	8,2	7,0	7,3	7,5	Continueren en proces verbetering



## 2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater- bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde
Brabant															
Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:16	06:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:36	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

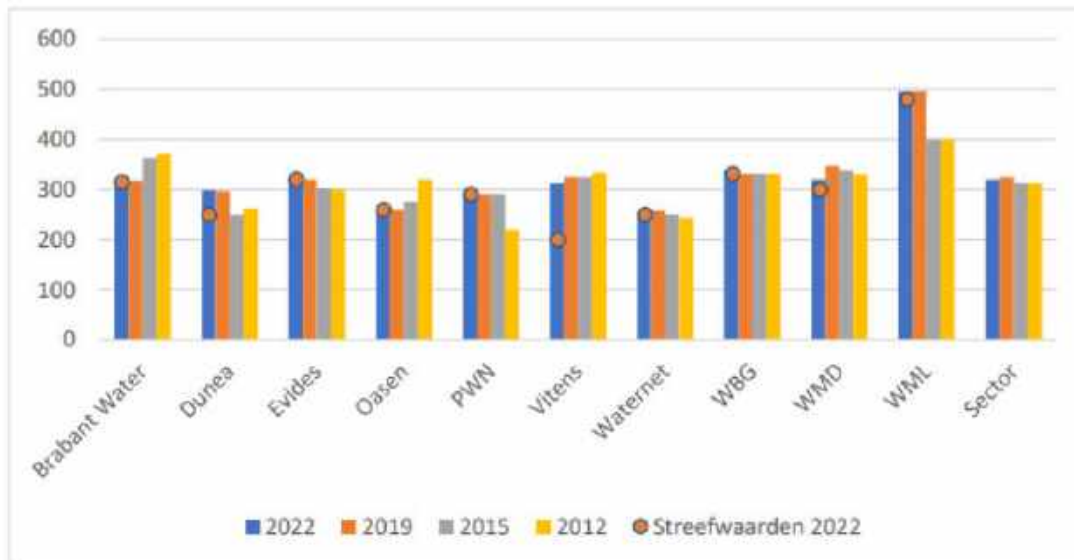
**Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen\* (zijn administratieve aansluitingen  
GEEN technische aansluitingen)**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	14:38	09:14	09:18	11:09	12:00	Bij huidige vervangingsstrategie van 24 km per jaar én vervanging van afsluiters en brandkranen e.d.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	03:10	04:00	<04:30	03:12	04:30	Waternet hanteert een OLM norm van < 4 minuut en 30 seconden
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:48	13:20	onbekend	14:21	16:30	Volgt uit 2.2a en 2.2b
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:51	00:40	onbekend	00:01	00:45	Waternet streeft naar geen veroorzaakte storingen door derden (KLIC/ meldplicht/goede administratie)

### 3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	251	250	250	256	240	Streefscore 240 kPa is t.o.v. maaiveldhoogte*

\*Is bovenkant van de grond van het terrein; bij gebouwen meestal ca. 150 mm onder bovenkant van afgewerkte begane grondvloer. Druk is altijd gerelateerd aan maaiveldhoogte. Score 2022 van 256 kPa is dus niet een maaiveldhoogte druk, maar een max. druk die ervoor zorgdraagt dat de druk op maaiveld hoogte 240 kPa betreft bij gebouwen die hoger staan dan op maaiveldhoogte.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

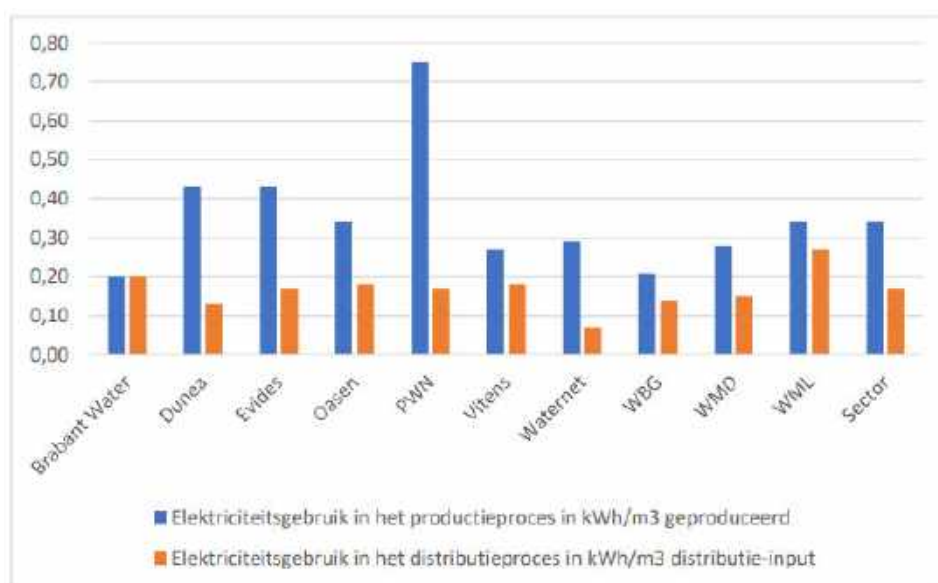
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

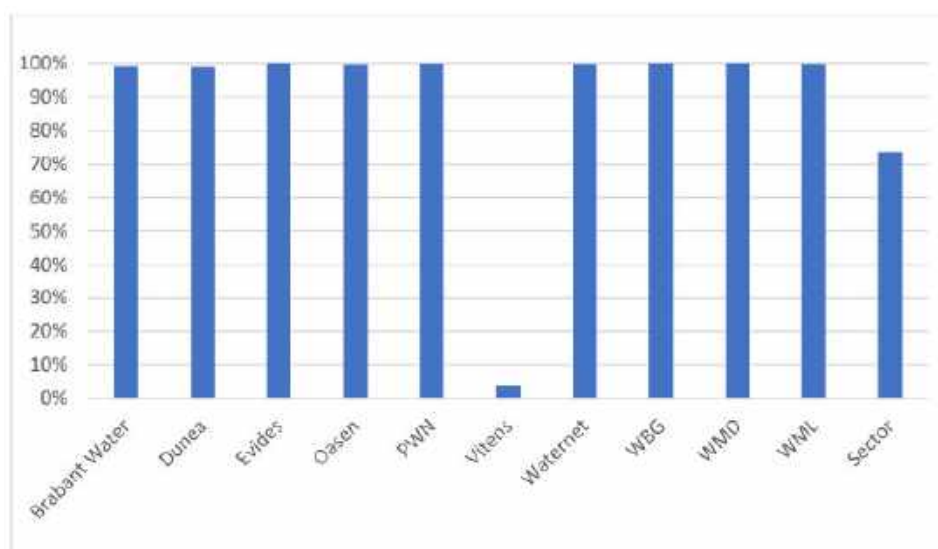
- In het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd;
- In het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input.

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



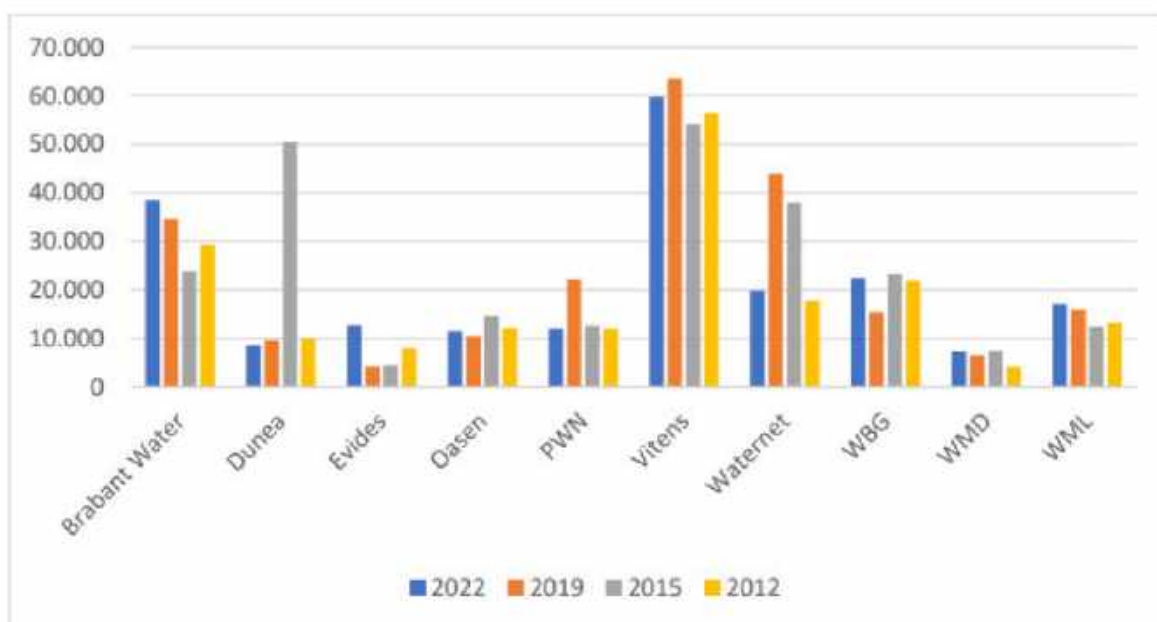
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	0,311	0,320	0,330	0,290	0,330	Bij een verwachte productie van 96,8 miljoen m <sup>3</sup> en geen relevante invloeden van verstoringen of calamiteiten
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	0,091	0,100	0,103	0,07	0,100	Bij een verwachte productie van 72,5 miljoen m <sup>3</sup> en geen relevante invloeden van verstoringen of calamiteiten. Binnen het traject 2024 – 2025 is geen verlaging te verwachten vanuit energiebesparende maatregelen
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,8	100	Continueren

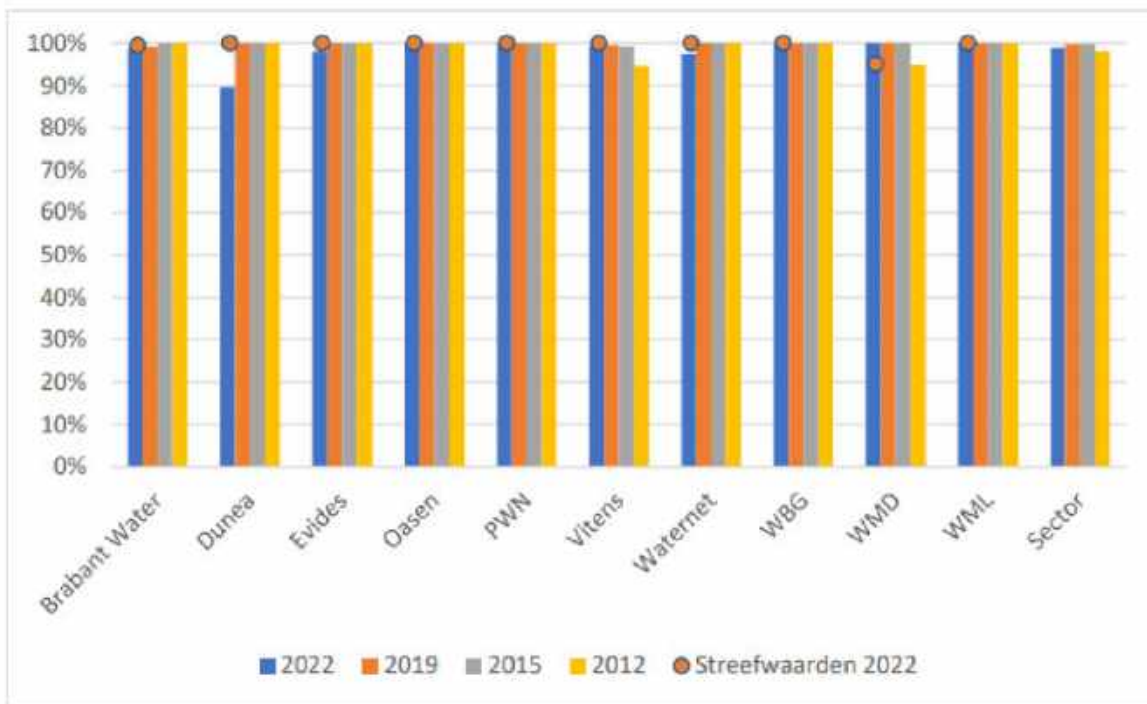
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



### Toelichting prestatie Reststoffen

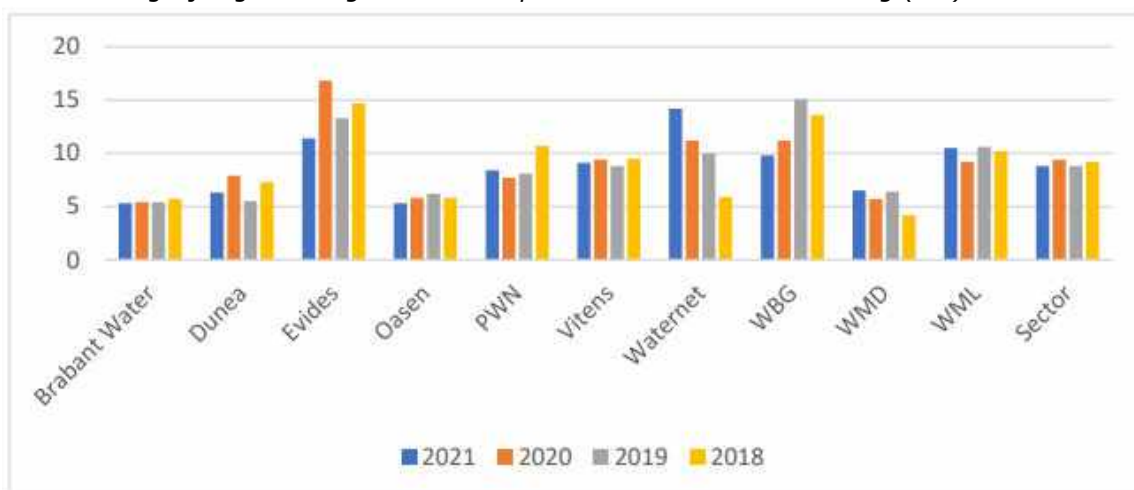
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	Continueren

### 3.3. Lek- en spuiverliezen

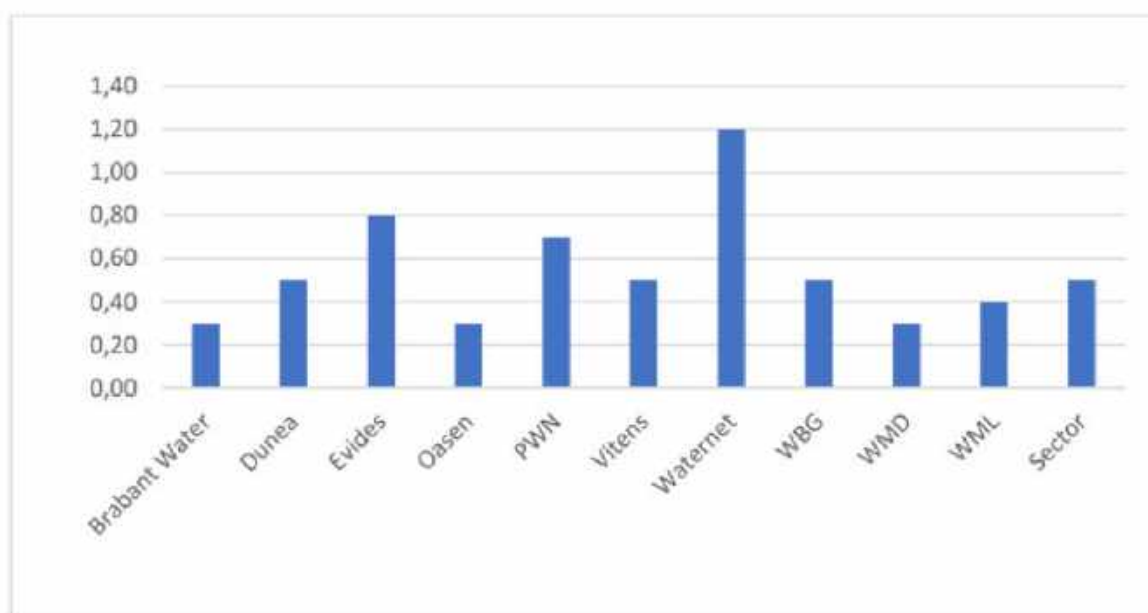
De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructuur Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Het Niet In Rekening Gebracht Gebruik (NIRG) is in deze benchmark ten opzichte van de vorige toegenomen van 6.6 miljoen m<sup>3</sup> naar 14,4 miljoen m<sup>3</sup>. De verklaring hiervoor is een verandering in de methodiek van het bepalen van het NIRG. Waternet levert drinkwater aan zowel bemeterde als onbemeterde huishoudens. Dit heeft als gevolg dat er een relatief groot aandeel is in het geleverde drinkwater waar enige onzekerheid over bestaat (circa 25% van de huishoudelijke leveringspunten zijn nog onbemeterd). Het streven van Waternet is om het aantal onbemeterde leveringspunten te verlagen. Vanwege deze onzekerheid is er in het verleden besloten om voor het NIRG een vast volume te kiezen en de onbemeterde situatie als sluitpost te gebruiken. Dit leidde tot niet altijd even goed te verklaren uitkomsten. In de nieuwe situatie is de methodiek van de International Water Association (IWA) geadopteerd. Dit heeft als grootste verandering dat het NIRG nu een beter sluitpost is van de waterbalans. De NIRG-waarde van Waternet ligt hoger dan het gemiddelde van de sector. Om de streefscore in de toekomst te bepalen voert Waternet een herberekening van het NIRG uit 2021 uit. De uitkomsten van 2021 zijn niet gebaseerd op de IWA-methode. Op basis van deze herberekening worden acties voor 2025 geformuleerd. De ambitie is om de streefscore naar beneden bij te stellen conform het landelijk gemiddeld.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



#### **Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2021	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	n.v.t.	<6,6	14,2	12	NIRG herberekening voor 2021 en daarop de acties voor 2025 baseren. Sector is lager en ons doel is om het naar beneden bij te stellen
3.3b Infrastructure Leakage Index (ILI)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2	0,60	ILI herberekening voor 2021 en daarop de acties voor 2025 baseren. We streven naar een sector gemiddelde

#### **3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### **Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid**

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
Vergroten van de leveranciers die proactief zijn in duurzaamheid en het inkoopbeleid conform bovenstaande People, Planet en Profit	Waternet heeft duurzaamheid in het inkoopbeleid geborgd. De volgende KPI's rond duurzaam inkopen zijn opgenomen in de jaarplannen: Aandeel circulair uitgevraagd: 50% Aandeel circulair aanbesteed: 20% Aandeel van aanbestedingen dat met een materialenpaspoort is gedaan: 50% Waternet volgt de routekaart Schoon en Emissieloos Bouwen

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

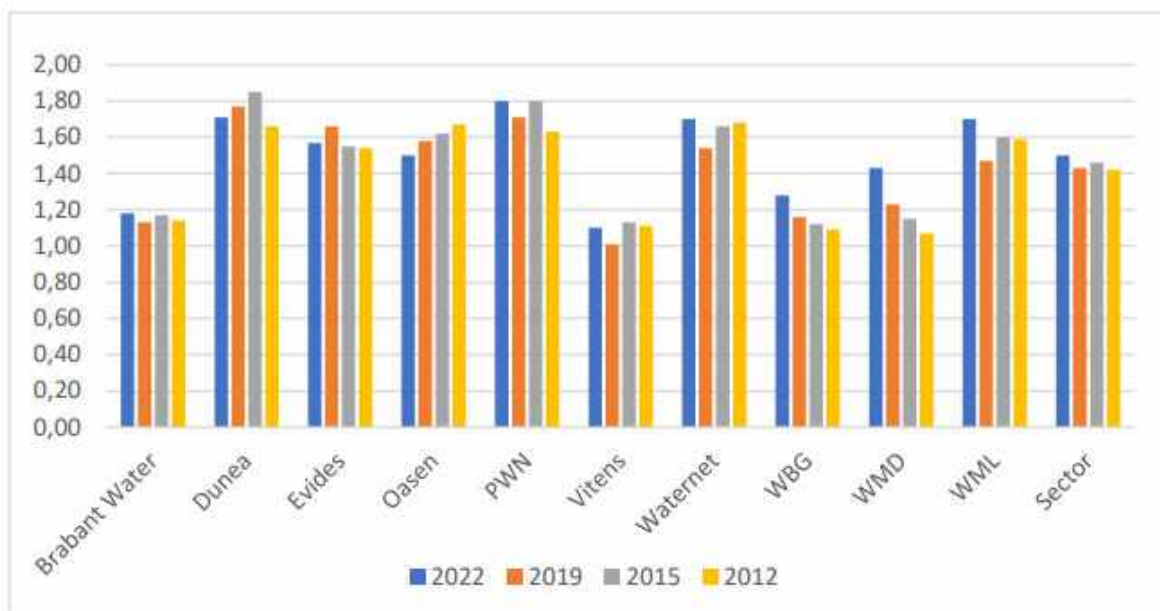
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens;
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau;
- Verklarende factoren voor kostenverschillen;
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering;
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling;
- Vermogensopbouw;
- Uitkeringen aan aandeelhouders;
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*





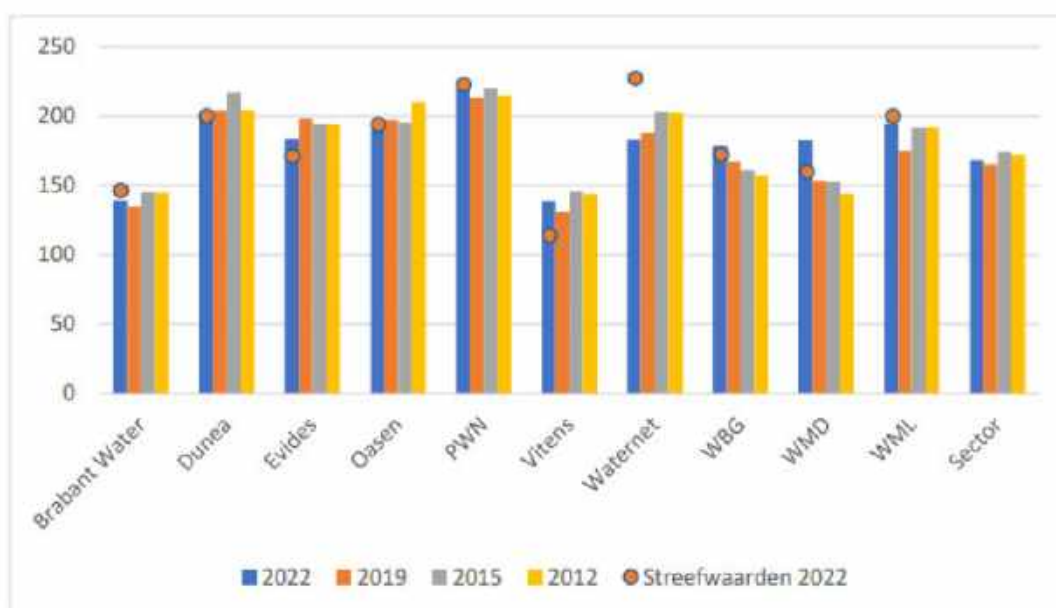
### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,66	1,57	1,63	1,70	2,43	In 2024 is drinkwatertarief per gem. gezin € 2,21. Gebaseerd op de verwachte stijging drinkwatertarieven 2025, vanwege kapitaallasten, formatie uitbreiding leidingwerken, klantenservice, BLVC kosten etc.

### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

### *Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau*

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	202,00	174,00	227,31	182,83	275,24	2024 = € 259,15. Het aantal aansluitingen is naar beneden bijgesteld, en de kosten zijn toegenomen. Daardoor stijgen de kosten per aansluiting
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	0,01 / 0,82	1,36	0,86	1,491	1,73	Idem
4.2c Belastingen	539.500	446.000	519.000	291.400	291.500	Precariobelasting is vervallen
4.2d Afschrijvingen (x 1.000)	26.424	22.486	23.511	25.562	25.709	Als gevolg van meer investeringen in het uitbreiden en zuiveren van de productiecapaciteit
4.2e Operationele kosten (x 1.000)	69.322	86.459	90.661	105.139	132.109	De kosten stijgen door de nominale ontwikkelingen en hoge inflatie in 2023
4.2f Vermogenskosten	13.566	5.917	5.136	7.092	6.745	Idem en door hogere rentelasten

#### **4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen**

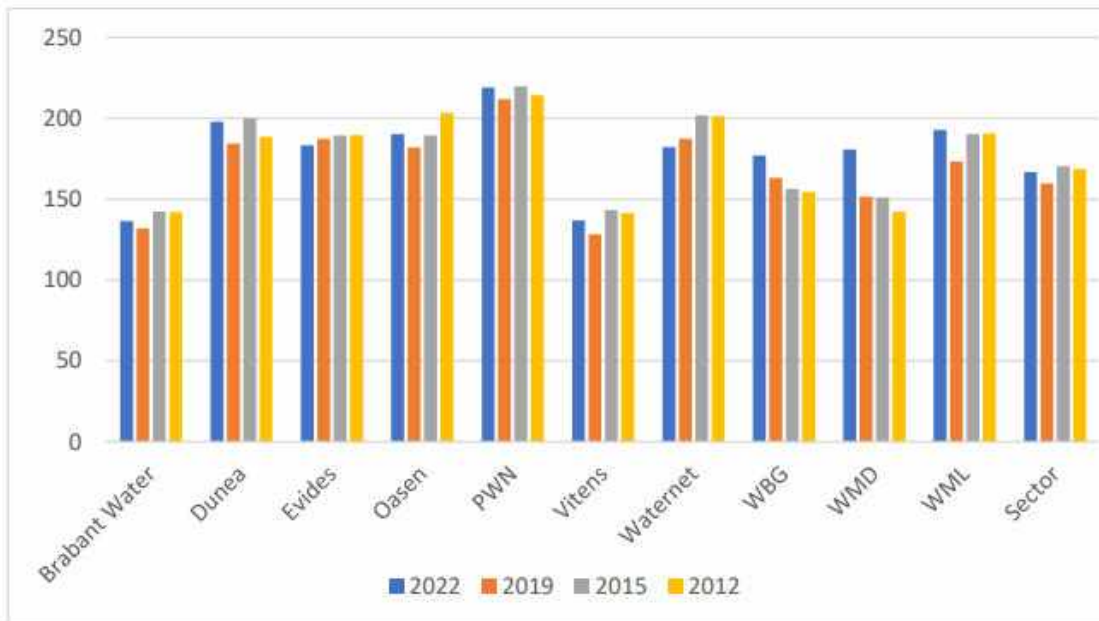
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

#### **4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

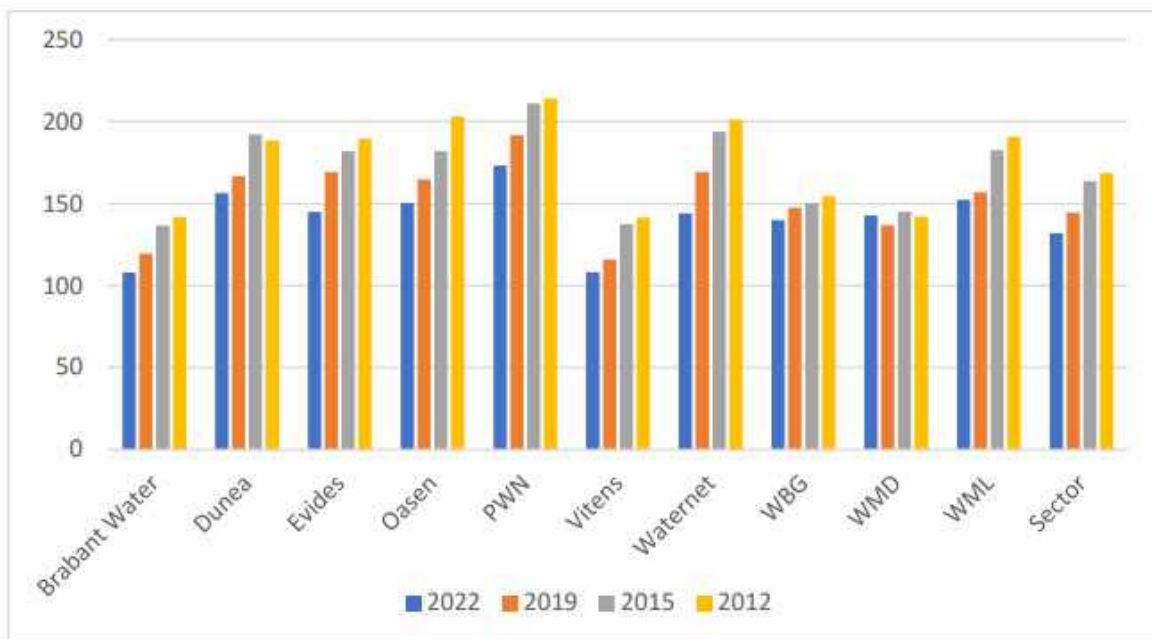
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- De ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting;
- De ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



De reële en nominale kosten voor administratieve aansluitingen zijn bij Waternet gedaald.

### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

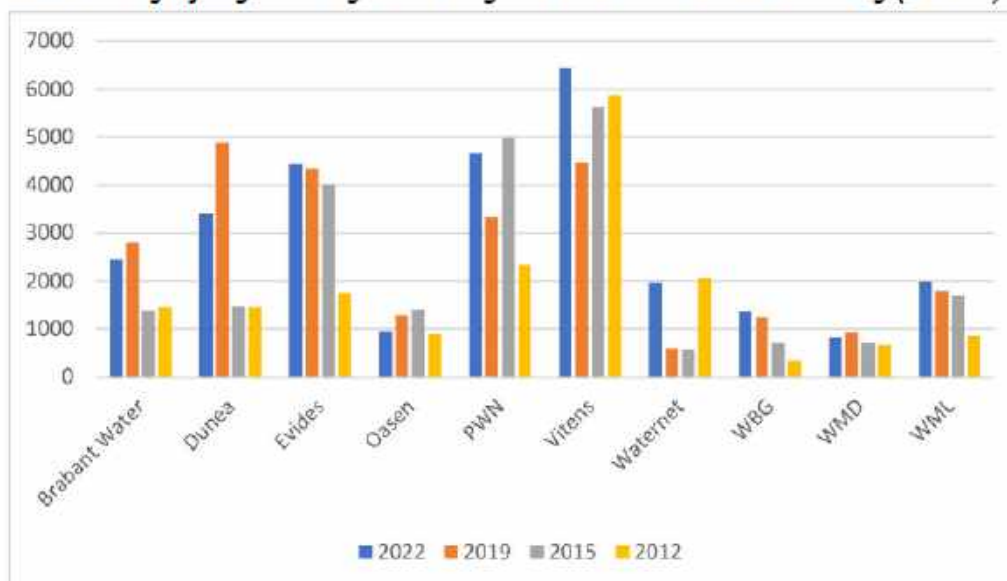
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	202	187	227	182,27	314	Het aantal aansluitingen is naar beneden bijgesteld. De kosten nemen toe. Daardoor stijgen de kosten per aansluiting

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

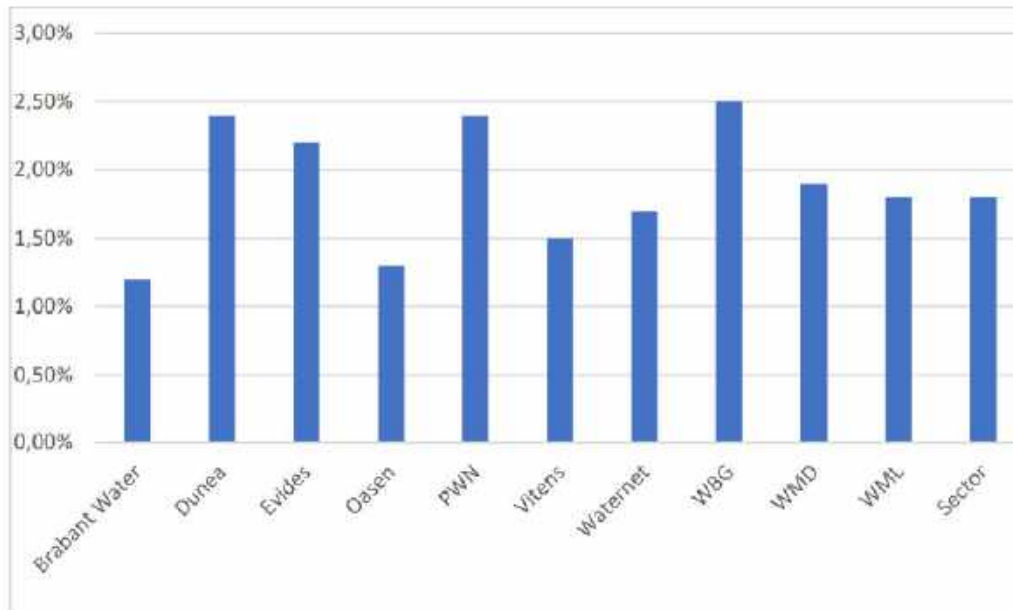
#### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25* Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



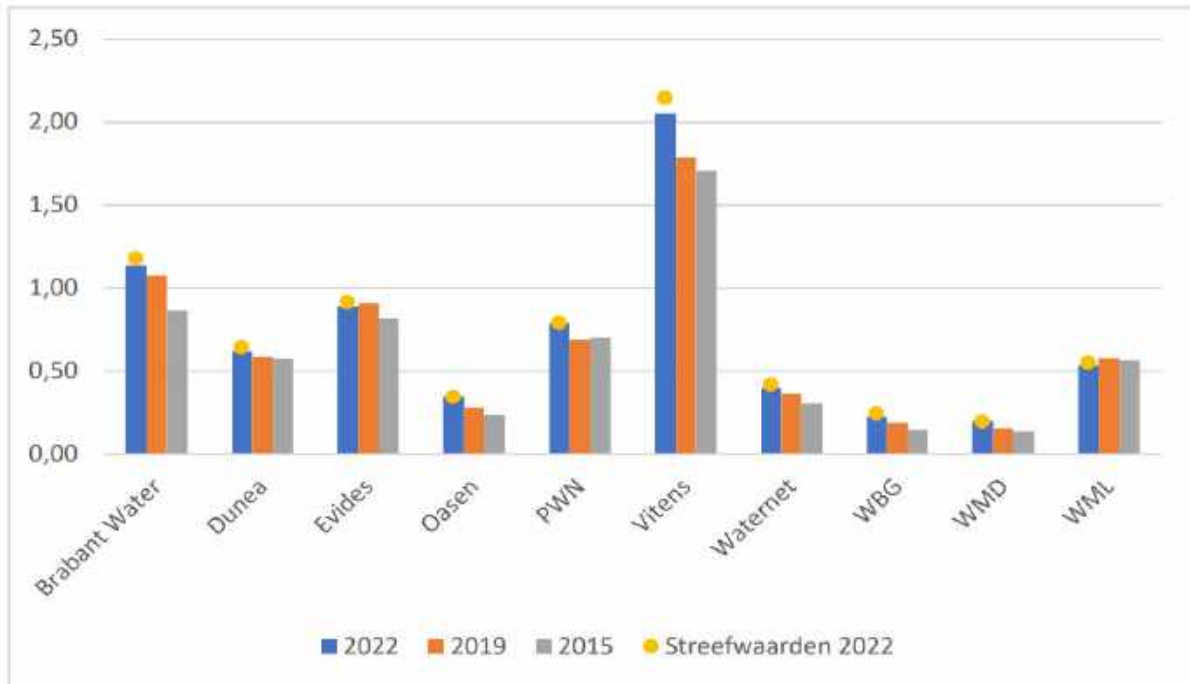
**Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€ 1.000)	568	584	1.851	1.965	2.300	Op basis van begroting 2025
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	0,5%	1,69%	1,7%	1,3%	Is geen norm voor

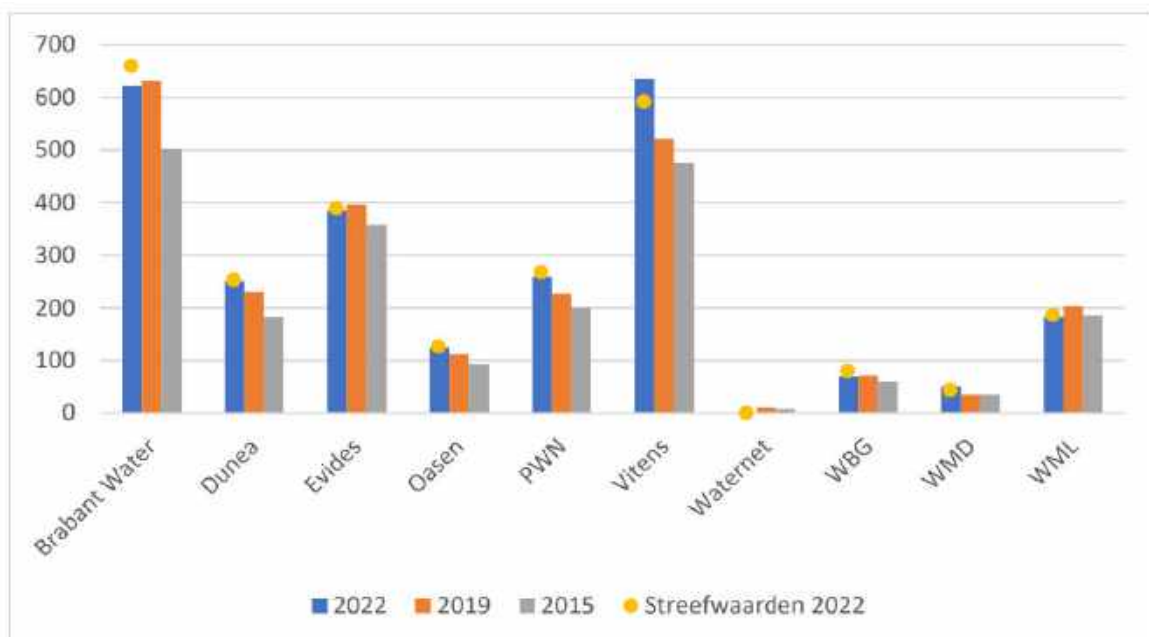
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

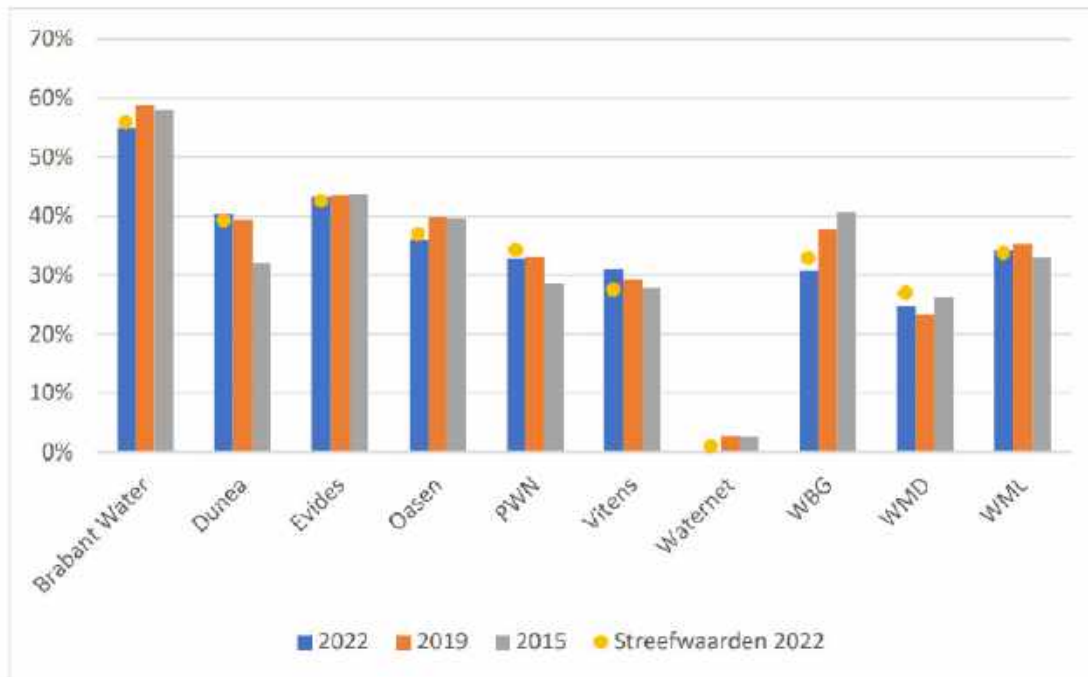
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit.*



Waternet heeft geen eigen vermogen waardoor de solvabiliteit laag is. De drinkwatervoorziening van Waternet is onderdeel van de begroting van de gemeente Amsterdam. Waternet hanteert geen streefscore in solvabiliteit.

#### ***Toelichting prestatie Vermogensopbouw***

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mld)	0,3	0,36	0,4	0,4	0,5	De activa stijgt licht door toename van investeringen in uitbreiding en zuiveren van productiecapaciteit drinkwater
4.6b Eigen vermogen (€mln)	8,3	10,1	1,1	0	14,9	Op basis van begroting 2025
4.6c Solvabiliteit (%)	2,7	3,5	1	0,0	3,1	Is geen norm voor



#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Waternet keert geen dividend uit omdat de organisatie een stichting is en de gemeente Amsterdam eigenaar is van het drinkwatersysteem.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€ 1.000)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Waternet is een stichting en keert geen dividend uit
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Idem
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Idem

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

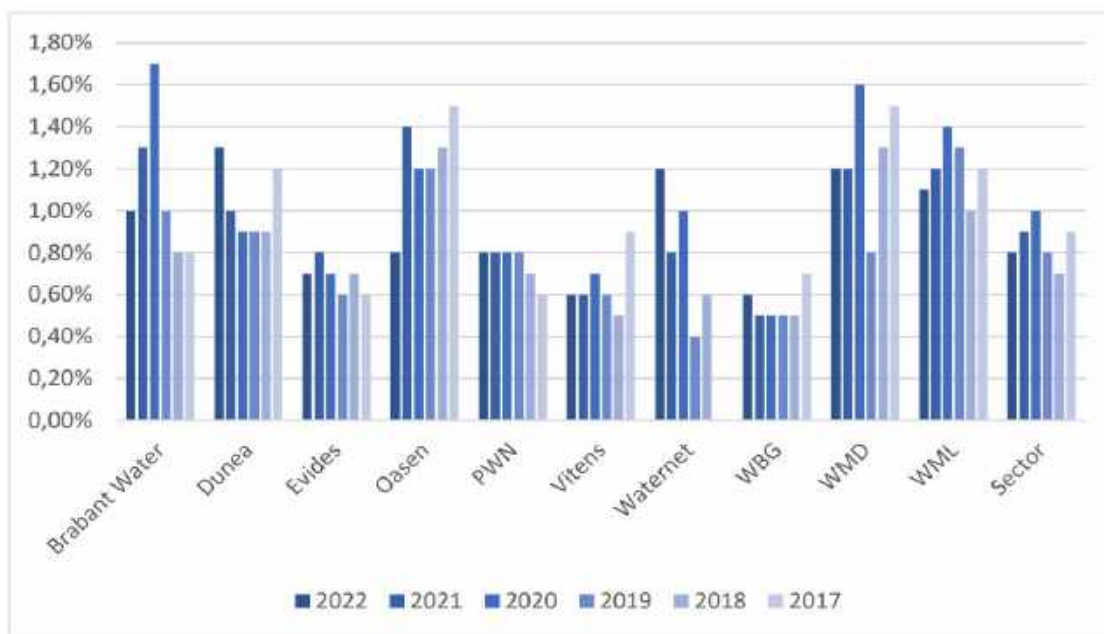
- Investerings 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort;
- Vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022);
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)*

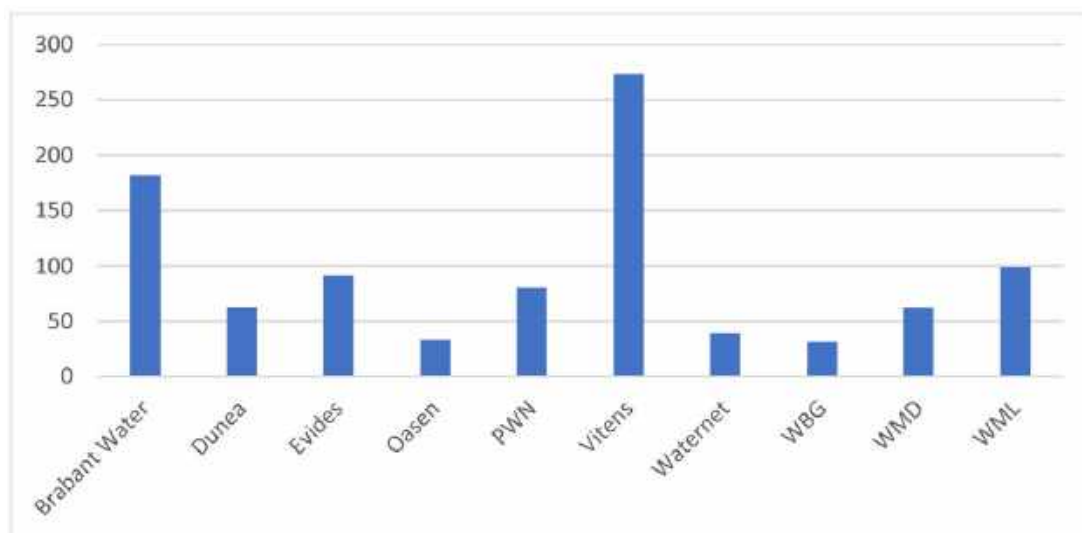


Waternet heeft in 20220 beperkt geïnvesteerd in de uitbreiding van de productiemiddelen. Waternet gaat daarentegen komende jaren wel investeren in het uitbreiden van productiemiddelen op de vestiging Weesperkarspel met de bouw van de langzame zandfilters. De investeringen op ICT en overige vallen onder de stichting Waternet.

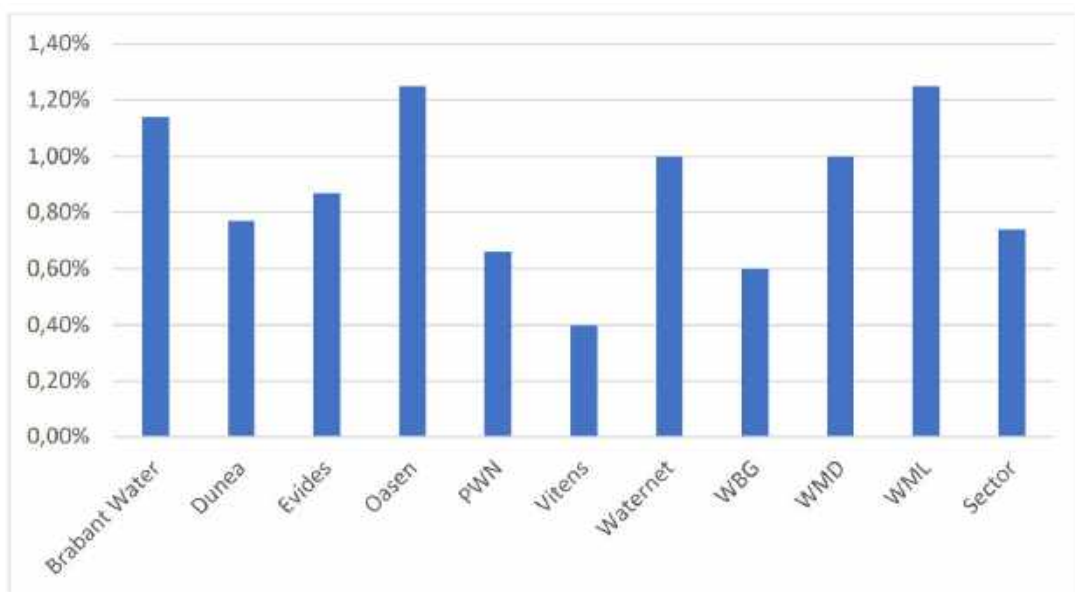
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31 Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€ mln)	7,0	15,7	20,0	15,3	18	Op basis van aangevraagde investering
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€ mln)	2,5	5,0	5,1	7,1	5,5	Op basis van aangevraagde investering
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€ mln)	10,9	25,0	21,1	17,1	15,0	Op basis van aangevraagde investering
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€ mln)	Onbekend	Onbekend	0,4	0,0	16	Op basis van aangevraagde investering
4.8e Investerings ICT en overig (€ mln)	5,1	0,6	0,6	0,397	0,4	Op basis van realisatie
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	Onbekend	Onbekend	Onbekend	0	0	Idem
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	Onbekend	Onbekend	Onbekend	0	0	Idem
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	Onbekend	Onbekend	Onbekend	16	23	Idem
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	Onbekend	Onbekend	Onbekend	< 1	< 1	Idem

# **Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Groningen, 24 juni 2024**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. Waterbedrijf Groningen .....	8
Inleiding .....	11
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	11
Leeswijzer .....	12
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	13
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	13
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	16
2. Klantenservice .....	19
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	19
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	20
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	22
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening .....	23
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	23
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	24
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	26
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	28
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling .....	29
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	29
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	30
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	33
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	33
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	35
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	37
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	40
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	41

## **Samenvatting Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen**

De Drinkwaterwet schrijft voor dat drinkwaterbedrijven op basis van de verplichte prestatievergelijking hun voorgenomen prestatieverbeteringen moeten overleggen aan de Minister van Infrastructuur en Milieu.

Uit de verplichte prestatievergelijking blijkt dat Waterbedrijf Groningen al sinds jaar en dag drinkwater levert van een goede kwaliteit, de klanttevredenheid hoog is, ruimschoots voldoet aan de wettelijke eisen en op het merendeel van de overige prestatiegebieden goed scoort. Vanuit deze wetenschap hebben wij onze prestatieverbeteringen geformuleerd. Uitgaande van realistische doelstellingen en rekenschap houdend met maatschappelijke verwachtingen en de schaalomvang van onze organisatie.

### **Waterkwaliteit van uitstekende kwaliteit, maar vraagt om alertheid vanwege afnemende kwaliteit van onze bronnen**

De drinkwaterkwaliteit is van een hoog niveau en wordt door ons als optimaal beschouwd. Het aantal normoverschrijdingen is verwaarloosbaar, geen overschrijdingen op (niet) acute gezondheidsparameters. Ten aanzien van de drinkwaterkwaliteit wordt geen significante verandering voorzien. De kwaliteit voldoet aan de normen van het Drinkwaterbesluit en de Drinkwaterregeling.

Onze doelstelling is de hoogwaardige drinkwaterkwaliteit minimaal te handhaven op het huidige niveau. Hierbij zijn wij ons bewust van risico's op kwaliteitsvermindering van onze grondwater- en oppervlaktewaterbronnen door klimaatverandering en opkomende stoffen bijvoorbeeld uit landbouwbestrijdingsmiddelen, medicijnresten en PFAS. Waar nodig zal ons monitoringsprogramma op deze veranderingen worden aangepast. Het zogenaamde risico gestuurd monitoren van de waterkwaliteit ligt hieraan ten grondslag. Bij de inrichting van het risico gestuurd monitoren wordt rekening gehouden met eventuele aanscherpingen van toekomstige normstellingen waaronder PFAS. Veranderingen in de kwaliteit van onze bronnen alsook aangescherpte normstellingen betrekken wij in de wijze van bedrijfsvoering van onze drinkwaterproductie en waar nodig in het ontwerp van het zuiveringsproces.

Daarnaast gaan wij aanvullend onderzoek doen naar de herkomst van PFAS en andere antropogene stoffen in het stroomgebied van de Drentsche Aa en waar nodig in andere waterwingebieden.

Om de continue werking van ons monitoringsysteem blijvend te waarborgen streven wij ernaar om ons early warningsysteem oppervlaktewater (daphniatoximeter, watervlooiën) redundant uit te voeren. De installatie van een zogenaamde mosselmonitor heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Alternatieven worden de komende periode verkend.

Kwaliteitsverbetering (methaan- en ijzerverwijdering) van geproduceerd drinkwater op de locatie Sellingen is gekoppeld aan de renovatie/uitbreiding van deze productielocatie. Dit als onderdeel van onze planvorming tot vergroting van de operationele waterreserve. In 2024 vindt de aanbesteding van deze werkzaamheden plaats. De verwachting is dat de gehele renovatie/uitbreiding van pompstation Sellingen in 2027 is afgerond.

Naast kwaliteitsverbetering streven wij ook naar een verdere verduurzaming van onze bedrijfsvoering. Zo wordt in 2024 een pilot afgerond naar een meer duurzaam vlokmiddel ter vervanging van aluminiumchloride (productielocatie De Punt). De uitkomsten lijken



veelbelovend. Feitelijke implementatie zal bij een positieve uitkomst van de lopende pilot plaatsvinden in 2025 – 2026.

Ter verbetering van klant specifieke parameters loopt een onderzoeksproject naar verbetering van de kleur van het water (productielocatie Onnen) en wordt op productielocatie Nietap een CO<sup>2</sup> doseerinstallatie geïnstalleerd. Door het doseren van CO<sup>2</sup> zal het kalkafzettend vermogen van het drinkwater worden verlaagd.

Een goede waterkwaliteit begint bij het beschikbaar hebben van voldoende bronnen van een goede kwaliteit. Zo continueren wij onze onderzoeken naar uitbreidingsmogelijkheden van de operationele en strategische waterreserves. Dit onder meer via elektromagnetisch onderzoek naar zoetwatervoorraden in de ondergrond (Freshem onderzoek).

### **Klantwaardering kwaliteit dienstverlening van een blijvend hoog niveau**

#### *Klanttevredenheid*

Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening (rapportcijfer 8,0). Deze score is vergelijkbaar met onze collega drinkwaterbedrijven.

In navolging op onze eerder gemelde vernieuwde klantvisie is de afgelopen periode gezocht naar en gewerkt aan de verdere concretisering van klantgerichtheid. Daarvoor hebben wij onze bedrijfswaarden, klantwaarden en servicebeloften vertaald naar een aansprekend concept voor al onze klantcontacten. Het klantcommunicatieconcept 'sympathiek' is de concretisering van klant centraal en klantgericht werken. Sympathiek is het gevoel dat we willen achterlaten. Een gevoel dat wij in ieder contact kunnen bereiken door onze houding – vriendelijk, positief en gelijkwaardig – en ons gedrag – aandacht geven, behulpzaam en deskundig zijn. Maar ook door een betrouwbare en optimale waterlevering en bedrijfsvoering.

Om prioriteit te kunnen geven aan onze ambities en mogelijke verbeteracties, is begin 2023 een Routekaart Klant Centraal 2023-2028 opgesteld. De projecten op de routekaart zijn in 2023 volgens planning uitgevoerd. Zo is er samen met de betrokken afdelingen gewerkt aan het verbeteren van 'volledige en tijdige communicatie bij geplande werkzaamheden' (bij uitstek een proces waarbij we voor onze klanten het verschil kunnen maken) en is een 'evenement voor grootzakelijke klanten' georganiseerd. In 2024/2025 gaan we o.a. aan de slag met de realisatie van 'één klantbeeld', een belangrijke voorwaarde om onze klanten nog beter van dienst te kunnen zijn.

Verder zullen wij de mogelijkheden onderzoeken tot het gebruik van SMS bij het informeren van klanten over kookadviezen. Dit naast de al bestaande communicatiekanalen.

#### *Leveringsonderbreking*

De totale leveringsonderbreking in 2022 bedraagt 17 minuten en 37 seconden en ligt hiermee nagenoeg op de gestelde doelstelling van 17 minuten. Hiermee hebben wij over 2022 een leveringszekerheid behaald van 99,99%.

Het onderhoudsbeleid wordt in 2024 herijkt, waarbij het uitgangspunt is dat leveringsonderbreking waar mogelijk voorkomen moet worden. Ondanks voornoemd uitgangspunt is het de verwachting dat de onderhoud gerelateerde leveringsonderbreking zal stijgen van ruim 11 minuten naar 16 minuten. Dit als gevolg van [a] een toename aan grondroeringswerkzaamheden voortvloeiend uit de energietransitie en de aardbeving gerelateerde versterkingsoperatie en [b] de saneringsopgave (meer kilometers leidingvervanging) die wij nastreven.

Ingeval van leveringsonderbrekingen hebben wij de mogelijkheid tot inzet van zogenaamd 'servicewater' om daarmee de overlast voor klanten zoveel mogelijk te beperken.

#### *Waterdruk*

Voor de periode 2023 – 2025 worden geen significante aanpassingen in drukniveaus voorzien ten opzichte van voorgaande periode en daarom zijn geen specifieke maatregelen getroffen tot het verhogen/verlagen van de waterdruk op afleverpunten. Met het beoogde drukniveau in 2025 voldoen wij ruimschoots aan de wettelijke vereisten.

In het geval dat wij klachten over de waterdruk ontvangen, vindt hiernaar onderzoek plaats. In die situaties dat de drukklachten gegrond zijn, zullen wij passende maatregelen treffen ter verbetering van de waterdruk.

Gewerkt wordt aan de implementatie van een gesegmenteerde structuur van ons toekomstige distributienet (blauwdruk). Implementatie hiervan bedraagt vele jaren (2020 – 2040). Belangrijke aanpassingen – verzwaring leidingen ten behoeve van de inrichting van balansgebieden – staan gepland voor 2024 – 2028. De effecten van deze aanpassingen op de gemiddelde druk (verlaging) in ons distributienetwerk worden dus pas zichtbaar na de voorliggende verantwoordingsperiode.

#### **Duurzame bedrijfsvoering maakt integraal onderdeel uit van onze (bedrijfs)processen**

Met de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) en de EU Taxonomie is Waterbedrijf Groningen aan de slag om beleid rondom zaken zoals circulariteit, klimaatmitigatie, -adaptatie, biodiversiteit en meer op te stellen of te herijken. Al deze thema's komen terug in de waardeketen van Waterbedrijf Groningen. Wij zetten ons ervoor in deze thema's te laten weerspiegelen in afspraken met leveranciers, ketenpartners en andere stakeholders.

Duurzaamheid (circulariteit) maakt expliciet onderdeel uit van ons strategisch plan 'Watertransitie'. Zo verkennen wij de mogelijkheid om rioleffluent in te zetten voor industrieel proceswater (Groningse zeehavens) en ondersteunen wij grootzakelijke klanten bij de verkenning tot waterbesparing via hergebruik en cascadering in de keten.

Wij streven ernaar om de milieubelasting voortvloeiend uit onze bedrijfsactiviteiten laag te houden en waar mogelijk verder te verbeteren. Ten aanzien van het gebruik van duurzame energie (100% groen) en hergebruik van reststoffen (100% hergebruik) scoren wij maximaal. De komende jaren zullen wij verder inzetten op energiebesparing en verduurzaming van ons chemicaliën verbruik.

Het 'niet in rekening gebracht verbruik' (NIRG) 2021 laat ten opzichte van de voorgaande jaren een dalende lijn zien, maar ligt nog steeds boven het sectorgemiddelde. Voor de

komende planperiode voorzien wij een verdere daling van onze NIRG. Dit onder meer door de recent gerealiseerde spoelwaterhergebruikinstallatie in Nietap, de geplande realisatie van een spoelwaterhergebruikinstallatie in Sellingen, optimaliseren van spui-programma's, uitbreiden en optimaliseren van zinkercontroles en uitbreiding van het aantal dataloggers in onze infrastructuur waarmee de signalering van lekkages wordt vergroot. De implementatie van dataloggers in combinatie met de uitrol van de blauwdruk (streefstructuur) infrastructuur zal op langere termijn bijdrage aan een nog verdere verlaging van de NIRG.

### **Borging lange termijn leveringszekerheid en waterkwaliteit alsook inflatie en het geven van invulling aan onze maatschappelijke opgave tot verduurzaming leidt tot een verdere verhoging van de drinkwaterprijs**

Onze primaire taak is zorg te dragen voor 24/7 leveren van betrouwbaar drinkwater. Om op langere termijn de hoge ambities rond de kwaliteit van ons drinkwater en de leveringszekerheid te waarborgen, staan wij de komende jaren voor een omvangrijk investeringsprogramma. Het betreft hier investeringen zowel in [a] de instandhouding van onze bestaande assets (productielocaties, winvelden en distributienet) en [b] noodzakelijke capaciteitsvergroting om aan de toekomstige watervraag te kunnen voldoen. Ons streven is om de operationele en strategische (water)reserves te vergroten naar 10%. Een verruiming van onze reserves als onderdeel van het lopende watertransitieplan, waarbij ook de mogelijkheden worden verkend om grootzakelijke klanten om te zetten van drinkwater naar water van een andere kwaliteit (en een alternatieve bron).

Daarnaast zal de maatschappelijke druk op verduurzaming meer dan in het verleden zijn weerslag hebben op de omvang van onze investeringsportefeuille. Zo staan bijvoorbeeld investeringen gepland in het afvangen van methaan en zijn plannen in voorbereiding tot een verdere elektrificatie (w.o. gasloos maken van bedrijfsruimtes en fossiel loos maken van het wagenpark).

De investeringen en de daarmee gepaard gaande kapitaallasten (afschrijvingskosten) leiden de komende jaren tot een verhoogd kostenniveau. Daarnaast noodzaakt de voorliggende investeringsportefeuille ons tot het aantrekken van extra vreemd vermogen. De groeiende leningenportefeuille impliceert – ondanks de nog steeds relatief gunstige kredietfaciliteiten – dat de rentelasten de komende jaren verder zullen stijgen.

De komende jaren voorzien wij dat de operationele kosten zullen groeien. Dit met name ingegeven door de inspanningen die wij moeten doen om de leveringszekerheid en de drinkwaterkwaliteit voor de langere termijn te borgen. Inspanningen die gepaard gaan met complexere installaties, leidende tot verhoogde beheer- en onderhoudskosten. Daarnaast zien wij dat in de planperiode 2023 – 2025 de inflatie sterk is opgelopen, de energiekosten op een substantieel hoger niveau liggen dan voor de 'energiecrisis', een verdere stijging van onze ICT kosten (cybersecurity) en toenemende kosten door verhoogde regeldruk, nieuwe wetgeving en gerechtelijke procedures.

De uitdagingen waar wij al langere tijd voor staan en de hieraan gerelateerde investeringsopgaven vormden in 2021 aanleiding tot herziening van ons 'Tarief- en margebeleid', waarin de WACC en de door kredietverstrekking gestelde eisen aan financiële ratio's leidend zijn voor onze tariefontwikkeling. Voor de jaren 2023 en 2024 heeft dit

geresulteerd in een gemiddeld drinkwatertarief van respectievelijk € 1,53 en € 1,69 en stijgt daarmee ruim uit boven het gemiddelde drinkwatertarief in 2022 van € 1,28.

Uitgaande van voornoemd herzien 'Tarief- en margebeleid', voornoemde ontwikkelingen van operationele kosten en kapitaallasten (rente en afschrijving) en een verwachte verhoging van de WACC per 2025 resulteert dit in een integrale drinkwaterprijs (jaarverbruik van 100 m<sup>3</sup>) van € 1,85 in 2025.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. Waterbedrijf Groningen

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>						
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,001	0,001	0,001	0,0017	0,001
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,043	0,036	0,036	0,04142	0,04
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0	0,079	0	0	0
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,02	0,041	0	0	0
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0	0,041	0,041	0	0,04
<b>2. Klanttevredenheid</b>						
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	8,0	8,0	8,0
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,2	7,5	7,4	7,5
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,9	8,0	8,0	7,9	8,0
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/klantmutaties	7,7	8,0	8,0	8,2	8,2
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	7,9	8,1	8,0
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:49	10:33	11:00	11:26	16:00
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	05:21	06:01	06:00	06:11	06:00
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:10	16:34	17:00	17:37	22:00
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	01:12	00:45	00:45	01:08	01:00
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	332	332	332	337	335
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>						
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup>	0,34	0,20	0,20	0,21	0,22

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
	geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )					
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,14	0,14	0,14	0,14
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100	100
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	15,1	n.v.t.	9,8	9,4
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,5	0,50
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>						
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,12	1,16	1,226	1,28	1,85
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	160,95	167,12	172,38	178,77	261,09
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,08	1,07	1,13	1,19	1,77
	4.2c Belastingen	0,03	0,03	0,02	0,01	0,02
	4.2d Afschrijvingen	0,22	0,19	0,25	0,25	0,30
	4.2e Operationele kosten	0,73	0,75	0,77	0,91	1,20
	4.2f Vermogenskosten	0,10	0,10	0,09	0,02	0,25
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	156,49	163,09	168,75	176,98	259,08
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	727	1.246	1.000	1.365	2.000
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,30	1,70	2,50	2,55
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€ 1.000)	147.089	187.996	247.176	224.945	318.895
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€1.000)	57.695	70.931	81.364	69.362	80.433
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	39,2	37,7	32,9	30,8	25,2%
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	17,99	27,50
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,85	1,70

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	9,01	5,50
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	0,32	27,90
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	2,22	4,80
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	14,7	17,6	20	18,6	48,0
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,3	0,38	0,33	0,80
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	31,9	14,0
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,56	0,10

## Inleiding

Het Verbeterplan van Waterbedrijf Groningen is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Waterbedrijf Groningen geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet mogelijk. In het

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.



Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

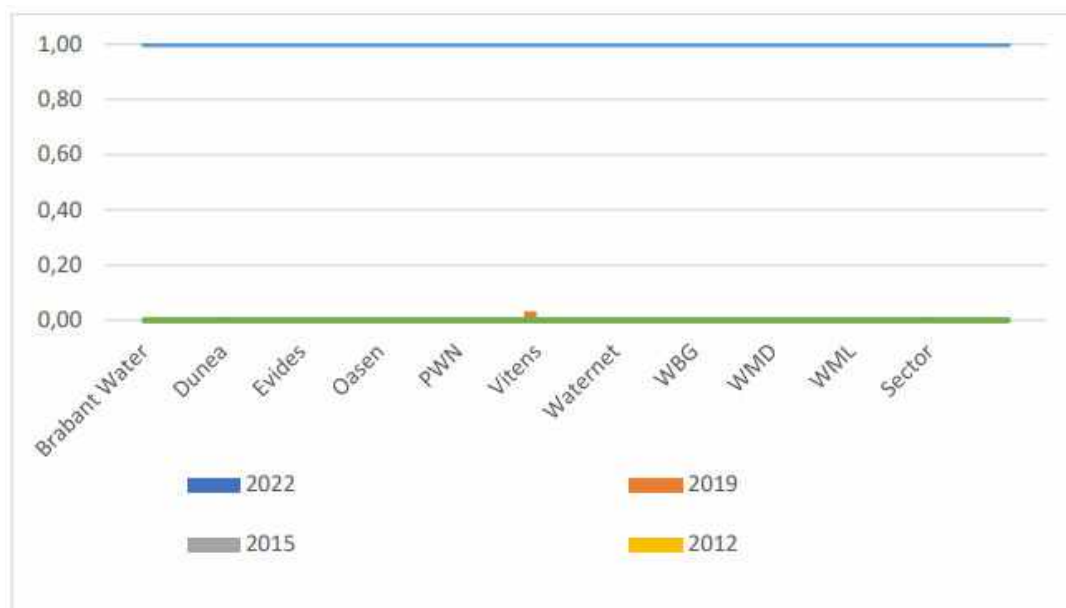
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied.

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

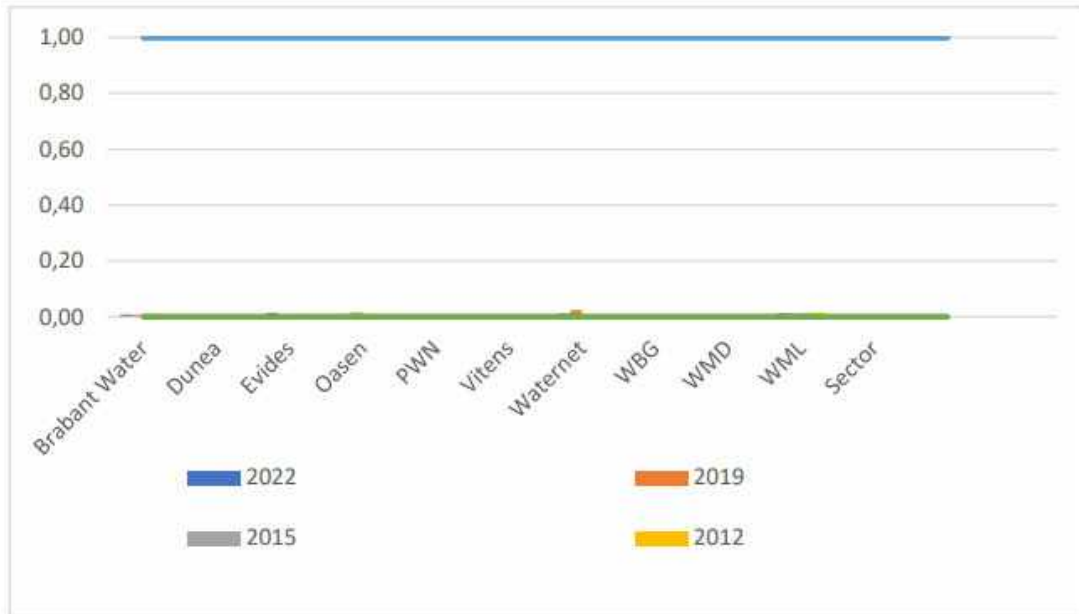
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

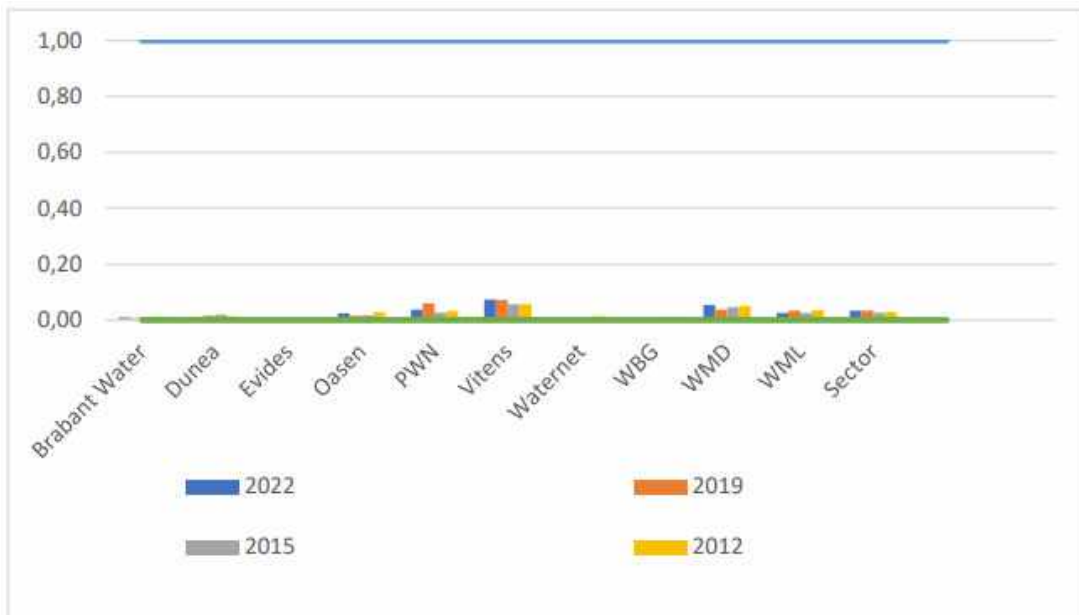
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



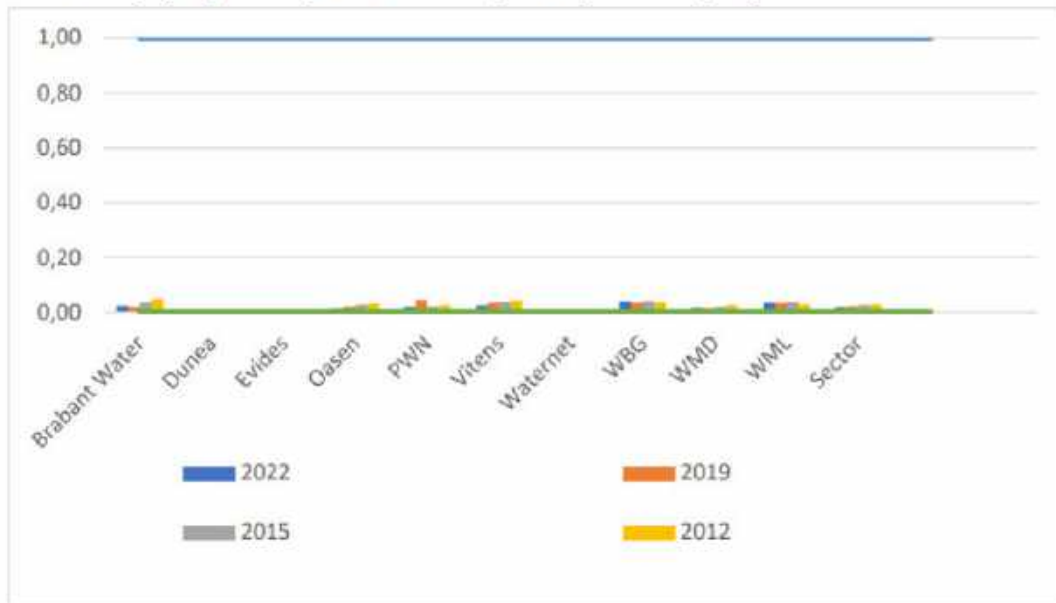
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



**Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Streefscore is ongewijzigd t.o.v. realisatie 2022. WBG heeft de ambitie om water te leveren van een kwaliteit die geen gezondheidsschade tot gevolg heeft.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,001	0,001	0,001	0,0017	0,001	Streefscore gehandhaafd. WBG heeft de ambitie om water te leveren van een kwaliteit waarbij afwijkingen op bedrijfstechnische parameter een uitzondering zijn. Een WKI van 0,001 op het gebied van bedrijfskundige parameters.  De scores op deze parameter wordt in belangrijke mate bepaald door de aanwezigheid van Aeromas op verschillende productielocaties. Geplande aanpassingen van productielocaties leiden naar verwachting tot een lagere score dan behaald in 2022.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,043	0,036	0,036	0,04142	0,04	Bepalende parameters in deze zijn hardheid en kleur van ons reinwater. Gedurende de planperiode (2023 – 2025) voorzien wij geen significante wijzigingen in de

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						<p>kwaliteit van ruw water, ontwerp of bedrijfsvoering.</p> <p>Gedurende de planperiode 2023 – 2025 wordt een onderzoek uitgevoerd naar verbetering van de kleur van het water (locatie Onnen) en wordt een CO<sup>2</sup> doseerinstallatie geïnstalleerd (locatie Nietap) met als doel het kalkafzettend vermogen te verlagen.</p> <p>Met de beoogde streefwaarde 2025 zijn wij van oordeel dat dit ruimschoots voldoet aan de verwachtingen (waterbeleving) van onze klanten.</p>

## 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidkundige parameters (acuut), gezondheidkundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidkundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0	0,079	0	0	0	Streefscores 2025 zijn ongewijzigd ten opzichte van de doelstellingen en realisaties 2022. Hiermee geven wij invulling aan onze ambitie om drinkwater van een goede kwaliteit te leveren.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,02	0,041	0	0	0	<p>Bewaking van waterkwaliteit vindt plaats op basis van wettelijke vereisten (risico gestuurd). Daarnaast is sprake van blijvende aandacht voor een goede werkvoorbereiding en hygiënisch werken.</p> <p>Wet- en regelgeving rond normvereisten wordt actief gevolgd. Ingeval sprake is van wijzigende normstelling wordt ons monitoringsprogramma daarop afgestemd en de impact hiervan op ons zuiveringsproces beoordeeld.</p>
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0	0,041	0,041	0	0,04	Gedurende de planperiode 2023 – 2025 zijn er geen significante wijzigingen te verwachten in de kwaliteit van het ruw water, (zuivering) ontwerp of de bedrijfsvoering. De streefwaarde blijft daarom onveranderd gehandhaafd op de doelstelling van 2022, ruim binnen de wettelijke normstelling.

## 2. Klantenservice

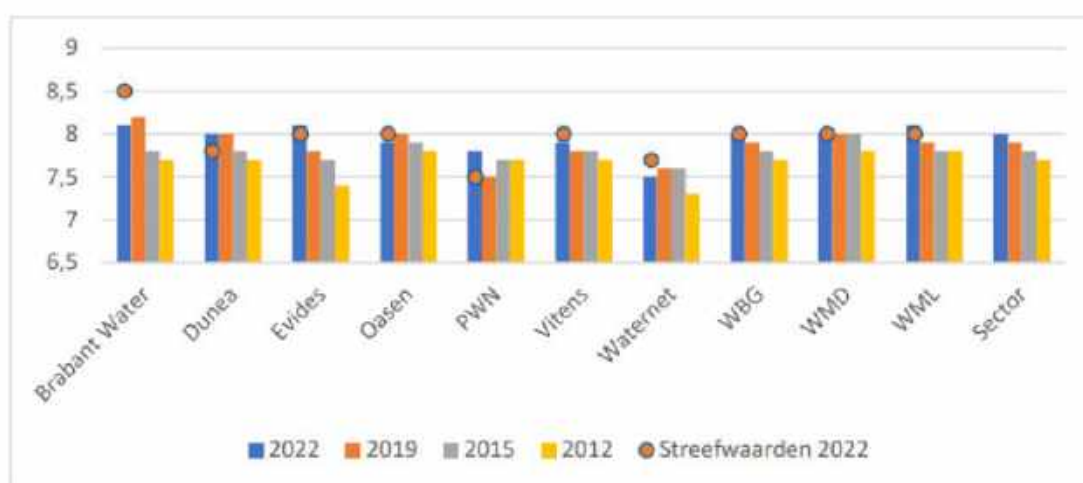
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	8,0	8,0	8,0	<p>(Door)ontwikkelen van de klantvisie en 'sympathiek' die de kaders en ijkpunten vormen voor het klantgericht handelen. Dit door middel van het:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Inzetten van Klant Contact Monitor om klantsignalen om te zetten in verbeteringen.</li> <li>-Vertalen uitkomsten gehouden klantreizen naar proces verbeterinitiatieven</li> <li>-Thematische inzet van (eenmalige) klantenpanels.</li> <li>-Analyseren van klachten om verbeteringen in de dienstverlening te realiseren.</li> </ul>



Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						-Inzetten van kennis met betrekking tot Customer Experience om de stem van de klant 'naar binnen' te halen en daarmee processen op te lijnen met daadwerkelijke klant-behoefte.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,2	7,5	7,4	7,5	Continu verbeteren door klant-signalen te bespreken vanuit Klant Contact Monitor (KCM) / klachten-rapportage en deze omzetten in (afdeling overstijgende) verbeteringen. Dit met een specifieke focus op de samenwerking met de afdelingen ND en OHD.
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,9	8,0	8,0	7,9	8,0	Hoog niveau borgen door continue procesverbeteringen mede met behulp van inzet KCM en uitkomsten evaluaties interne processen w.o. meteropnameproces en uitkomsten klachtenanalyses.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,7	8,0	8,0	8,2	8,2	
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	7,9	8,1	8,0	
						Handhaven verbeterde samenwerking en afstemming met de afdeling OHD en ND.

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 *Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)*

Drinkwater-bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef-waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbekend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

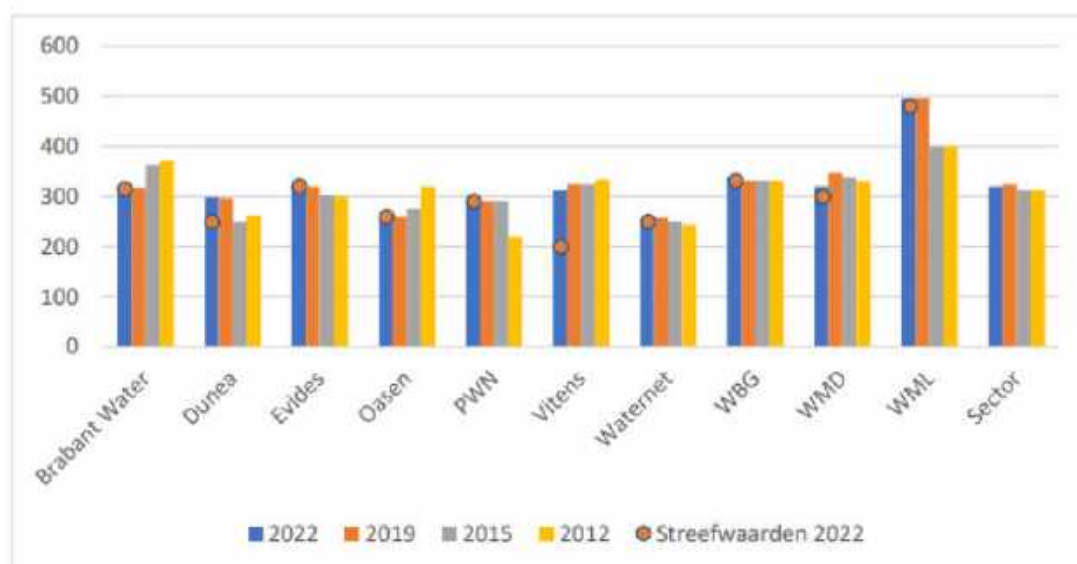
## Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:49	10:33	11:00	11:26	16:00	<p>De komende planperiode willen wij ons saneringstempo met 5 km. per jaar verhogen tot een structurele saneringsomvang van 30 km per jaar. Dit om op de lange termijn onze drinkwaterinfrastructuur op de gewenste kwaliteit te houden. Daarnaast zien wij dat door toenemende nieuwbouwactiviteiten, de aardbeving gerelateerde versterkingsoperatie en de energietransitie een toename aan ondergrondse werkzaamheden. Werkzaamheden die ons soms noodzaken tot het uitvoeren van sanerings- en/of reconstructiewerkzaamheden en een verhoogd risico met zich meebrengen tot leveringsonderbrekingen.</p> <p>De verwachting is dat voornoemde ontwikkelingen leiden tot een toename aan het aantal ondermaatse leveringsminuten.</p> <p>Meer dan in het verleden willen wij ons op OLM's focussen en de processen die ten grondslag liggen aan een bepaald type onderbreking. Dit met als doel om op langere termijn de OLM's terug te dringen.</p>
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	05:21	06:01	06:00	06:11	06:00	De afgelopen jaren is het aantal (hoofd)leidingbreuken stabiel en de verwachting is niet dat dit patroon de komende jaren zal wijzigen.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:10	16:34	17:00	17:37	22:00	Resultaat is de uitkomst van a en b (zie bovenstaand).
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	01:12	00:45	00:45	01:08	01:00	De verwachting is dat de werkzaamheden in de ondergrond omvangrijk blijven en zelfs gaan toenemen (o.a. aardbeving gerelateerde versterkingsoperatie en aanleg glasvezelnet). En daarmee een verhoogd risico vormen voor graafschades. Ingezet wordt om leveringsonderbrekingen door derden niet verder te laten stijgen. Dit door proactief beheer en toezicht en actieve monitoring en analyse op door derden veroorzaakte schade.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	332	332	332	337	335	<p>Voor de periode 2023 – 2025 worden geen significante aanpassingen in drukniveau 's voorzien ten opzichte van voorgaande periode. Er is focus op een stabiele bedrijfsvoering en dus drukken. Met het beoogde drukniveau 2025 voldoen wij ruimschoots aan de wettelijke vereisten.</p> <p>In de voorliggende periode wordt verder gegaan met de implementatie van een nieuwe blauwdruk (streefstructuur) infrastructuur. Hierbij wordt ons verzorgingsgebied opgedeeld in meerdere van elkaar afsluitbare deelgebieden, leidende tot verkorte transportafstanden. Onderzocht zal worden in hoeverre de uitrol van deze blauwdruk op middellange termijn (na 2028) kan leiden tot een geoptimaliseerde (verlaagde) gemiddelde druk op afleveringspunten.</p>

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

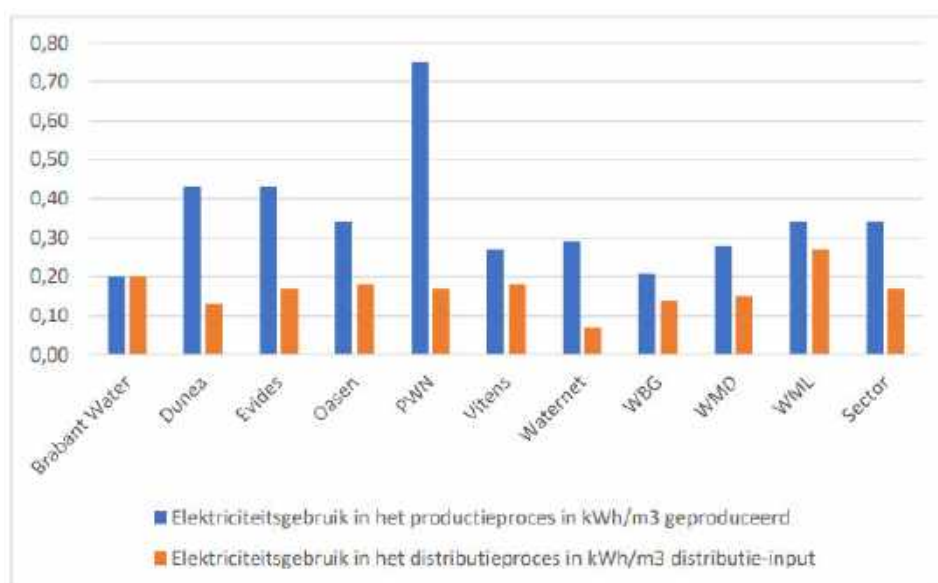
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

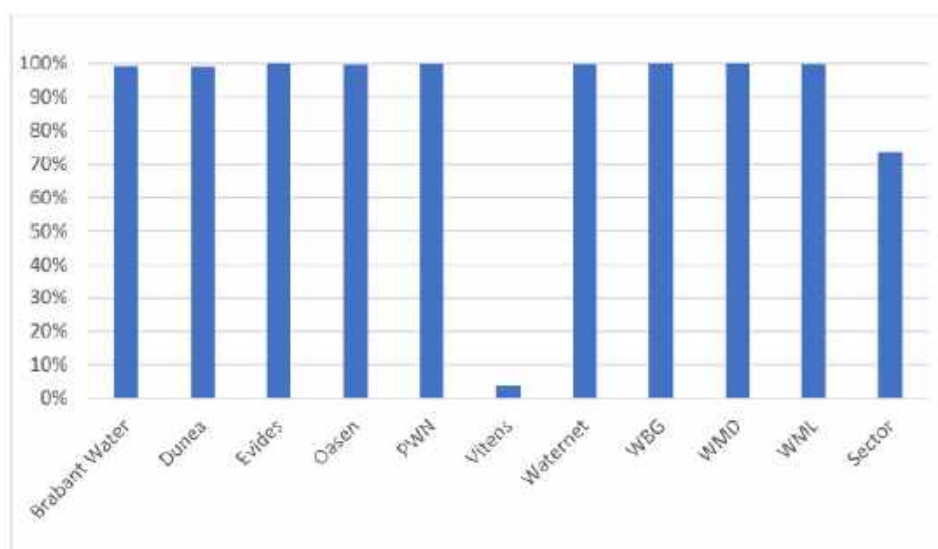
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



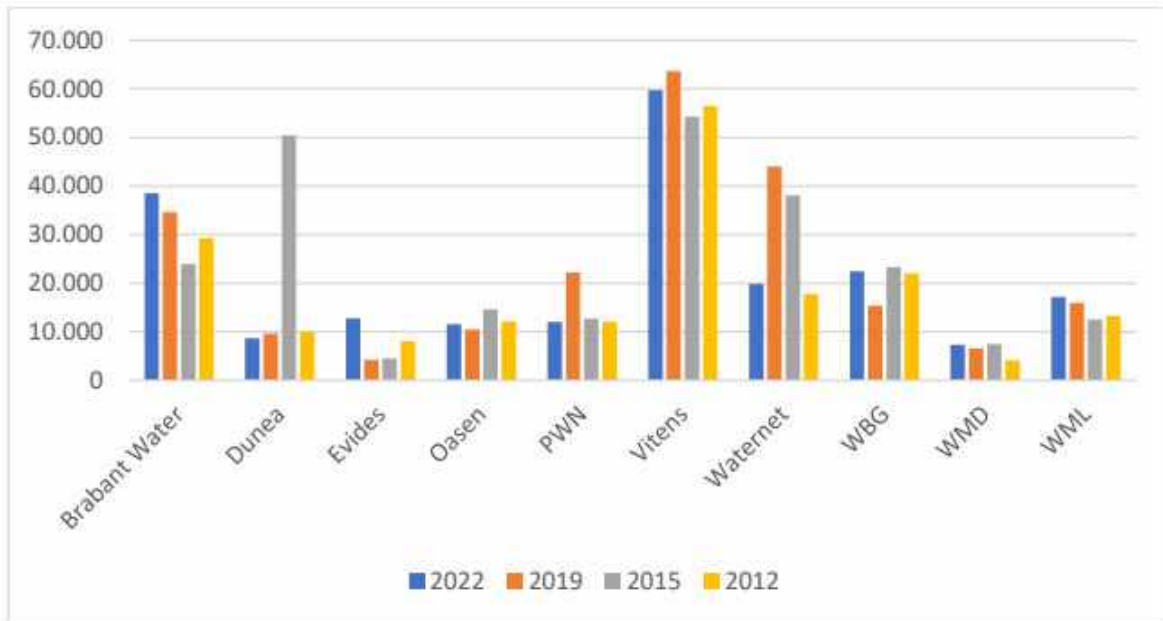
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	0,34	0,20	0,20	0,21	0,22	Daar waar de afgelopen jaren is ingezet op verbeterde energieprestaties als onderdeel van lopende renovaties van productielocaties en distributiepompstations voorzien wij voor de komende planperiode een lichte stijging in het elektriciteitsverbruik. Dit i.v.m. een transitie van gasgestookte luchtdrogers naar elektrische luchtdrogers in (algemene) bedrijfsruimtes.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,14	0,14	0,14	0,14	De implementatie van een nieuwe blauwdruk infrastructuur (zie ook 2.3) kan mede van invloed zijn op toekomstig elektriciteitsverbruik. In afwachting op de daadwerkelijke implementatie van deze blauwdruk verwachten wij geen verandering in het energieverbruik voor distributie.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100	100	Bestaand beleid wordt gecontinueerd, hetgeen onder meer betekent dat elektriciteit voor 100% groen wordt ingekocht.

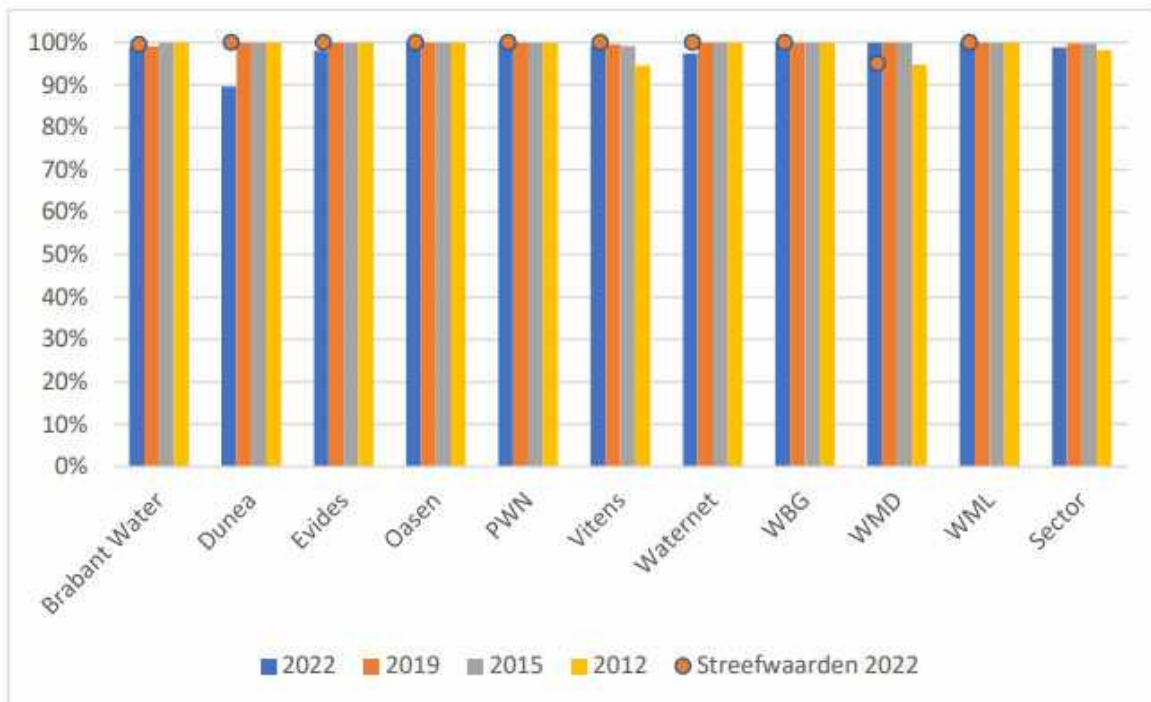
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



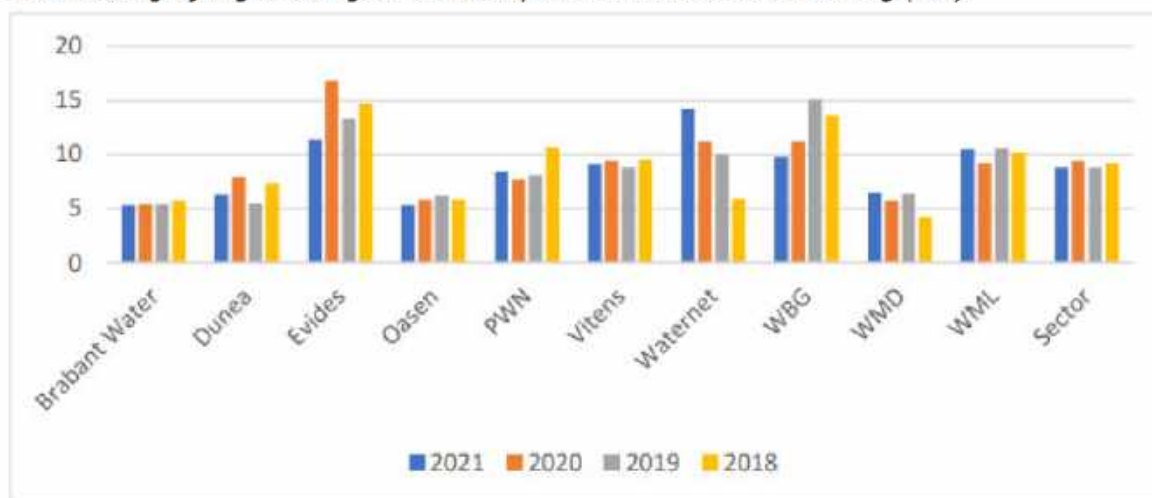
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100	<p>Is bedrijfsbeleid en blijft onveranderd.</p> <p>Reststromen worden door Aquaminerals dusdanig verwerkt dat er waarde wordt gecreëerd. Bij oppervlaktewaterzuivering De Punt loopt een initiatief om van hulpmiddel PAC over te gaan naar Uzerchloride waardoor de waarde van de reststroom wordt verhoogd.</p>

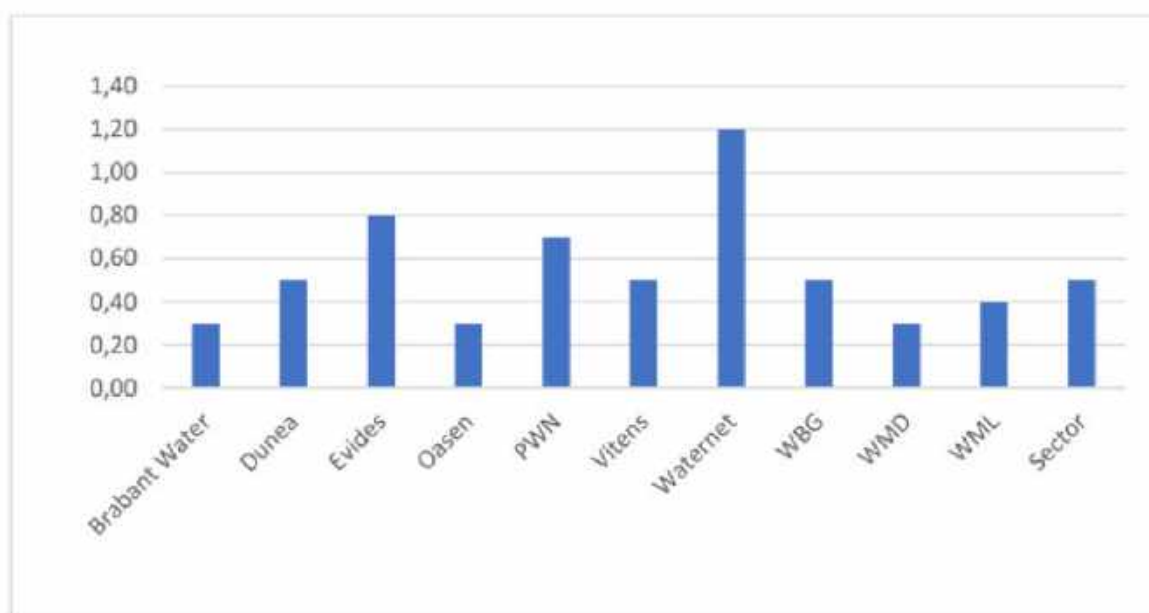
### 3.3. Lek- en spuiverliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



**Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2021	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	15,1	n.v.t.	9,8	9,4	Sinds jaren is er een focus op verlag-ing van de NIRG en ILI. Hiervoor is voor de periode 2023-2025 een actieplan opgesteld: - Inline drukmetingen om zo analy-ses te kunnen doen in het netwerk; - Zinkerinspectie uitbreiden en opti-maliseren; - Spuien op basis van troebelheid en aan de hand van GIS gestuurde spuiplannen; - Spoelwaterhergebruik (Nietap) - First time right aanpak bij werk-zamheden.
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,51	0,50	



### 3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
<p>Het vigerende inkoopbeleid voldoet aan de wensen van de organisatie en sluit aan op de duurzaamheidsvisie van Waterbedrijf Groningen. Als zodanig is er geen directe aanleiding ons inkoopbeleid aan te passen.</p> <p>De drinkwaterbedrijven hebben daarnaast gezamenlijk Blauwe Netten opgezet. Er is ondersteuning van MVO Nederland. Het doel van Blauwe Netten is om de verduurzaming binnen de drinkwatersector te versnellen.</p> <p>In 2022 hebben we stappen gezet op onder andere de volgende terreinen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwikkeling van een materialenpaspoort voor de ingekochte producten</li><li>- CO2-beprijzing vastgesteld op € 100,- per ton CO2. Toegepast in enkele business cases.</li><li>- Verduurzaming van chemicaliën: Een Environmental Product Declaration (EPD) voor Natronloog heeft tot zo'n 40% CO2-reductie geleid op het gebruik van deze grondstof.</li></ul>	<p>Naar aanleiding van CSRD werkt Waterbedrijf Groningen aan het opstellen van een duurzaamheidsstrategie, met daarin ook aandacht voor circulariteit.</p> <p>Vastgestelde herijking van het inkoopbeleid op het terrein van duurzaamheid, met aandacht voor CO2-reductie, circulariteit en milieu(verontreiniging).</p> <p>Voor 2025 willen we de samenwerking binnen Blauwe Netten voortzetten. Hierin zien we de komende jaren kansen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CO2 beprijzing, de CO2 prijs per ton is recent vastgesteld op € 310,- binnen de sector. Dit willen we als Waterbedrijf Groningen ook implementeren.</li><li>- Verdere implementatie van het materialenpaspoort voor distributie, met name door de aansluiting met interne systemen te regelen.</li><li>- Verkennen op welke andere chemicaliën binnen de sector kan worden samengewerkt om tot een reductie te komen.</li></ul> <p>Daarnaast zetten we vanuit Waterbedrijf Groningen in op het introduceren van biobased leidingmateriaal, in 2025 streven we naar een aandeel van 10% biobased.</p>

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

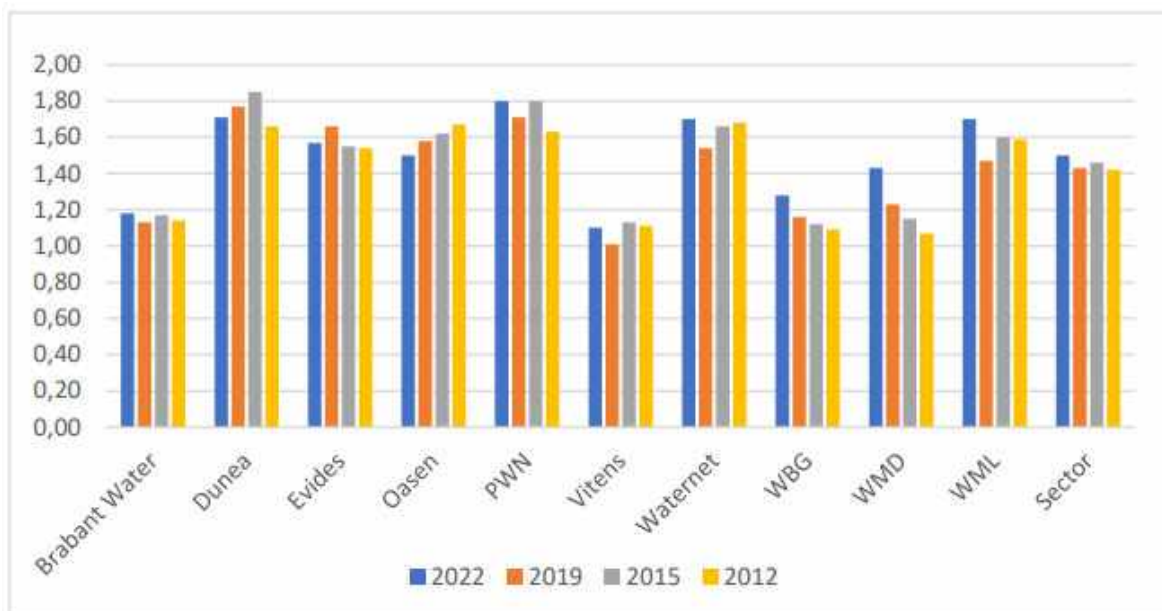
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,12	1,16	1,226	1,28	1,85	<p>Met ingang van 2021 wordt de tariefontwikkeling gekoppeld aan de door de minister van Infrastructuur en Waterstaat vastgestelde WACC en de door financiers gestelde eisen aan financiële ratio's. Dit met als doel om de investeringsambities (zie ook paragraaf 4.8) maximaal te kunnen invullen. Dit gewijzigde tariefbeleid heeft er in geresulteerd dat het gemiddelde drinkwatertarief de afgelopen jaren is gestegen naar € 1,53 (2023) en € 1,69 (2024).</p> <p>Tariefstelling 2025 is gebaseerd op een WACC van 3,6% (2022 – 2024: 2,95%).</p>

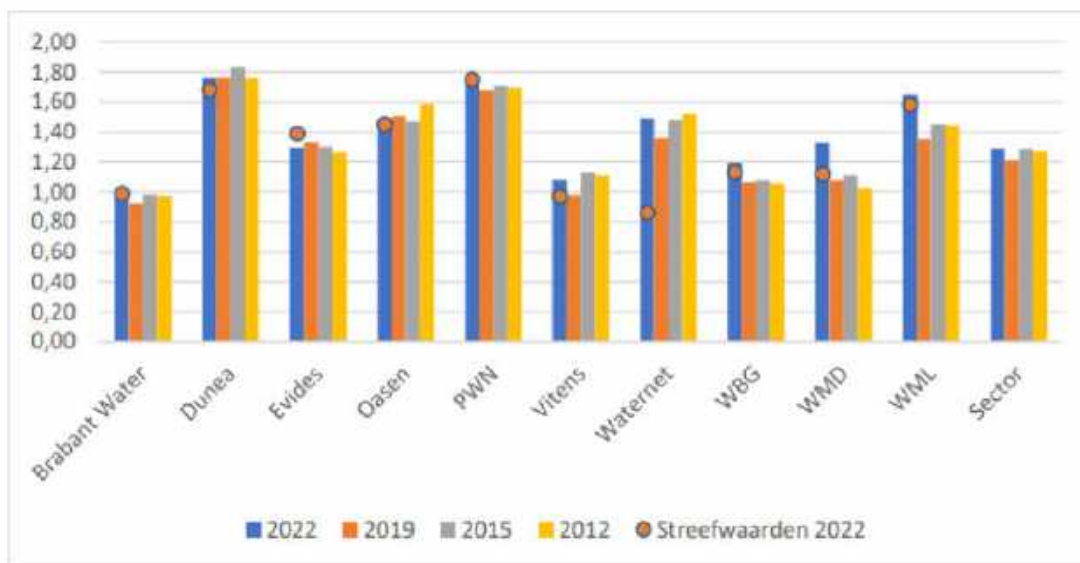
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

**Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	160,95	167,12	172,38	178,77	261,09	Resultaat is de uitkomst van ad 4.2 c t/m f (zie onderstaand).
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,08	1,07	1,13	1,19	1,77	

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.2c Belastingen	0,03	0,03	0,02	0,01	0,02	Volledig afhankelijk van het beleid van (lagere) overheden. Uitgegaan is van continuering van het bestaande beleid.
4.2d Afschrijvingen	0,22	0,19	0,25	0,25	0,30	<p>Toename van de afschrijvingen is het directe gevolg van het lopende investeringsprogramma in productie- en distributiefaciliteiten. Dit ter waarborging van de kwaliteit van het drinkwater en de leveringszekerheid op langere termijn.</p> <p>Voor een nadere toelichting op het investeringsprogramma zie ook paragraaf 4.8 'Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur'.</p>
4.2e Operationele kosten	0,73	0,75	0,77	0,91	1,20	De verwachting is dat de komende jaren de operationele kosten verder zullen stijgen. Voor de planperiode tot en met 2025 gaan wij uit van een algemene inflatie (gemidd. 2,5% p/j), stijging kosten aannemers (gemidd. 6,0% p/j) en een gemiddelde COA aanpassing incl. sociale lasten en pensioenpremie van 4,0% p/j. Daarnaast nemen de inspanningen om de leveringszekerheid en drinkwaterkwaliteit te borgen toe en zien we een verdere stijging van onze ICT kosten (w.o. cybersecurity), verhoogde kosten voor verduurzaming van onze bedrijfsvoering, toename aan proceskosten (w.o. massaclaim SDW) en toenemende kosten door verhoogde regeldruk (w.o. NIS2, CSRD, vergunningen / milieu).
4.2f Vermogenskosten	0,10	0,10	0,09	0,02	0,25	De vermogenskosten over 2022 zijn laag uitgevallen. Dit door een negatief resultaat op onze drinkwateractiviteiten. Dit in het bijzonder door onvoorziene sterk opgelopen energiekosten waardoor er een mismatch in 2022 is ontstaan tussen de werkelijke energiekosten en de in de

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						<p>drinkwatertarieven gedekte energiekosten.</p> <p>De toename van de vermogenskosten 2025 ten opzichte van 2022 wordt deels verklaard voor voornoemde resultaatontwikkeling. Daarnaast zien wij dat de vermogenskosten oplopen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aangescherpt tariefbeleid (maximaal uitnuten WACC). Noodzakelijk om investeringsportefeuille te financieren.</li> <li>- Verhoogde WACC ten opzichte van 2022.</li> <li>- Oplopende rentekosten vreemd vermogen als gevolg van groei uitstaande leningenportefeuille.</li> </ul>

#### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

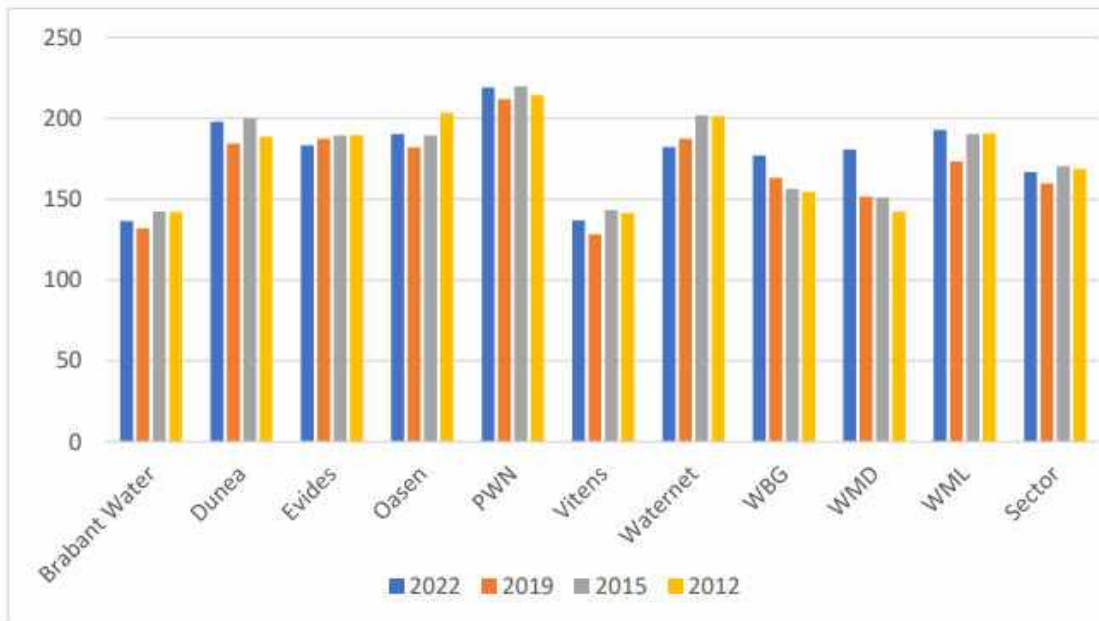
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

#### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

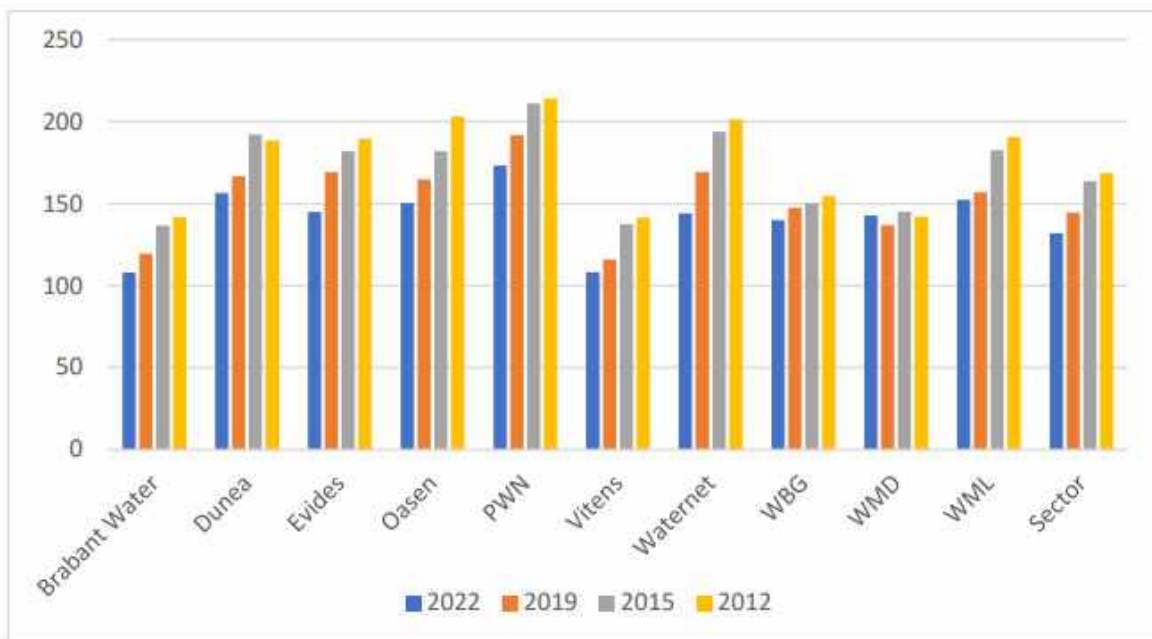
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	156,49	163,09	168,75	176,98	259,08	<p>De toename van € 82,30 is het gevolg van gestegen afschrijvingskosten voortvloeiend uit het lopende investeringsprogramma voor de instandhouding van onze drinkwaterinfrastructuur (€ 4,67) en de oplopende financieringskosten in verband met groeiende leningenportefeuille en een hieraan gerelateerde noodzakelijke winstmaximalisatie (€ 3,89). Verder zien we dat de operationele kosten met ruim € 18,00 stijgen. Dit o.a. door sterk oplopende inflatie, toenemende inspanningen om de leveringszekerheid voor de lange termijn te borgen en oplopende regeldruk.</p> <p>Voor een nadere toelichting zie 4.2 c t/m f.</p> <p>Uitgangspunt is dat kostprijsverhogende belastingen w.o. Belasting op Leidingwater (BOL) en belastingen over grondwateronttrekkingen zich in lijn met de afgelopen jaren ontwikkelen en de heffingsgrondslag voor BOL gemaximeerd blijft op 300 m<sup>3</sup> / jaar.</p>

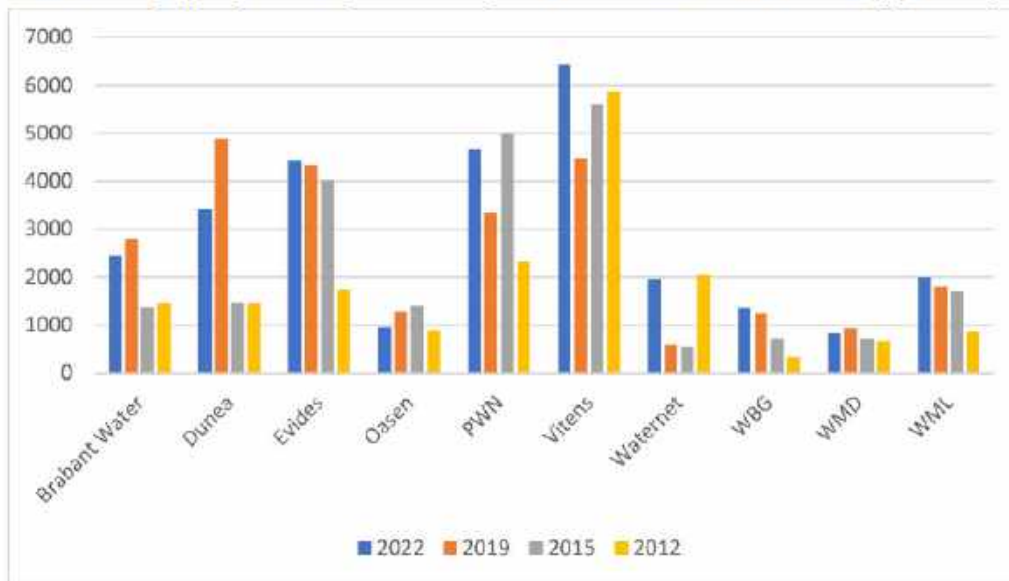
NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

#### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

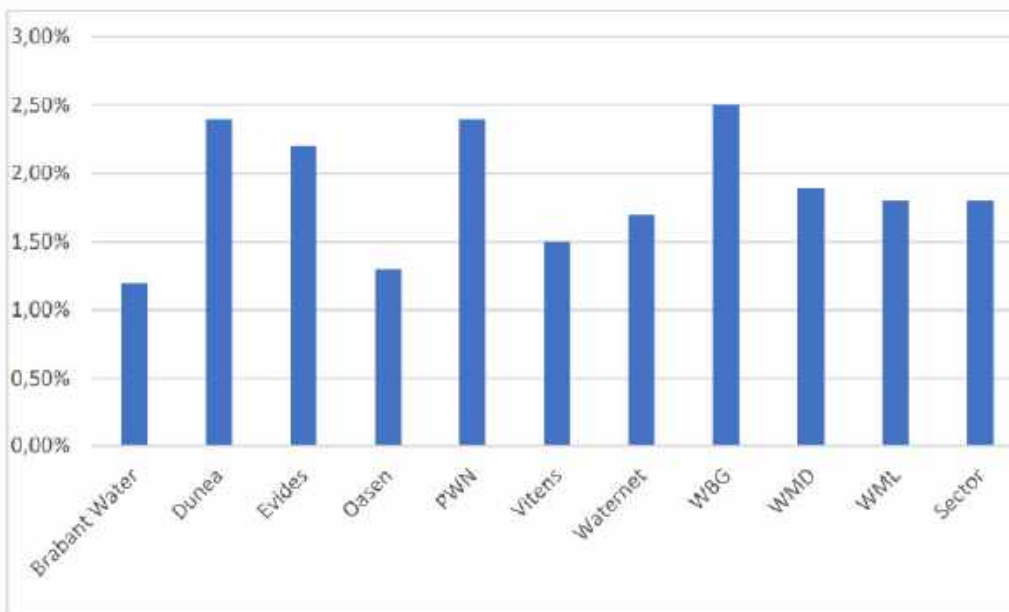
De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



**Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

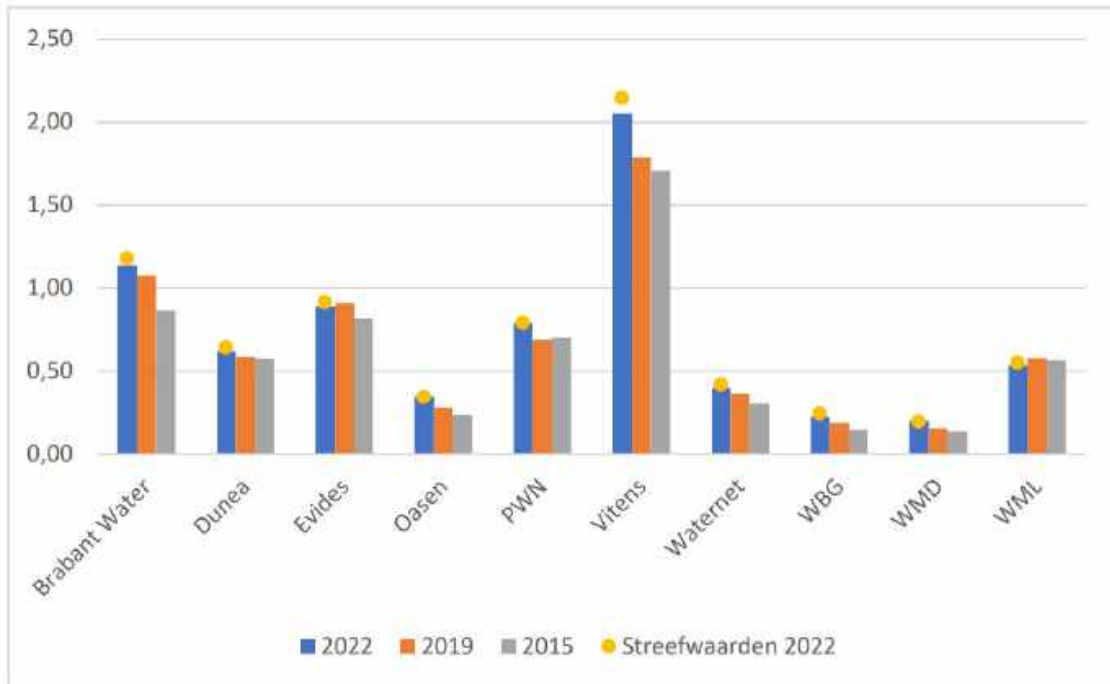
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	727	1.246	1.000	1.365	2.000	Onderzoek en ontwikkeling blijft een belangrijk speerpunt. Dit ter waarborging van de kwaliteit en leveringszekerheid op langere termijn. Specifieke aandachts-
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,30	1,70	2,50	2,55	

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						<p>punten voor de komende jaren zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuering van onderzoeken naar uitbreidingsmogelijkheden operationele en strategische waterreserves</li> <li>- Bewaken drinkwaterkwaliteit (w.o. LCMS screening en implementeren van qPCR methode voor e-coli en enterococci)</li> <li>- Onderzoek naar de bronnen van PFAS en andere antropogene stoffen in het stroomgebied van de Drentsche Aa</li> <li>- Elektromagnetisch onderzoek naar zoetwaterreserves in de ondergrond (Freshem)</li> <li>- Verkennen mogelijkheden tot optimalisering balans inzet grond- en oppervlaktewater (natte periode maximale inzet oppervlaktewater)</li> <li>- Verkenning duurzame inzet van methaan dat wordt uitgestoten bij grondwaterwinning</li> <li>- Participatie in het bedrijfstakonderzoek bij KWR.</li> </ul>

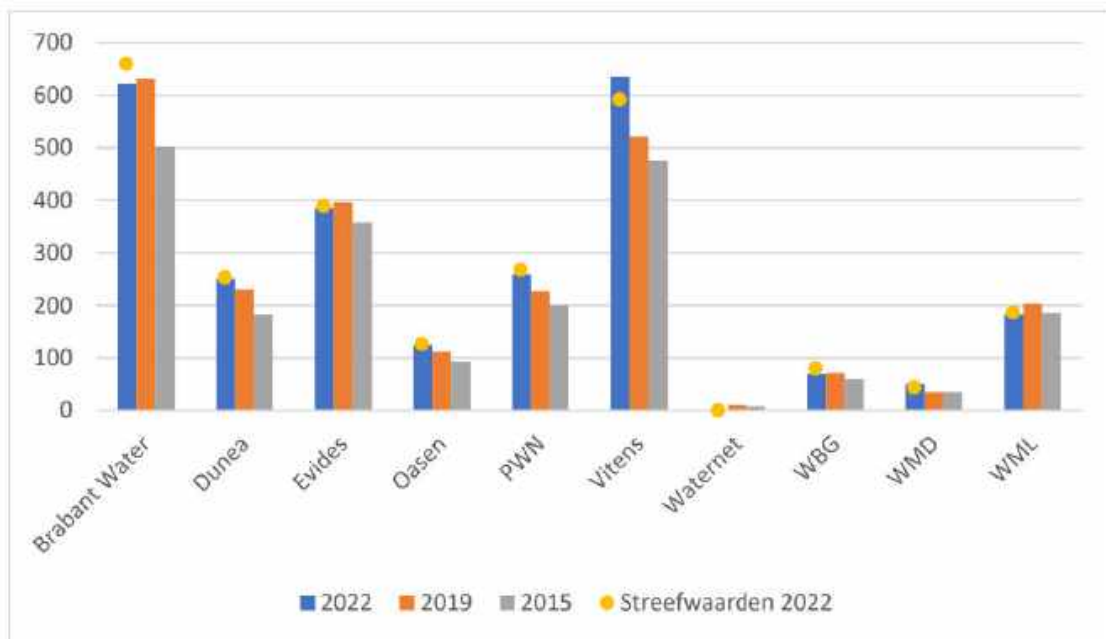
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

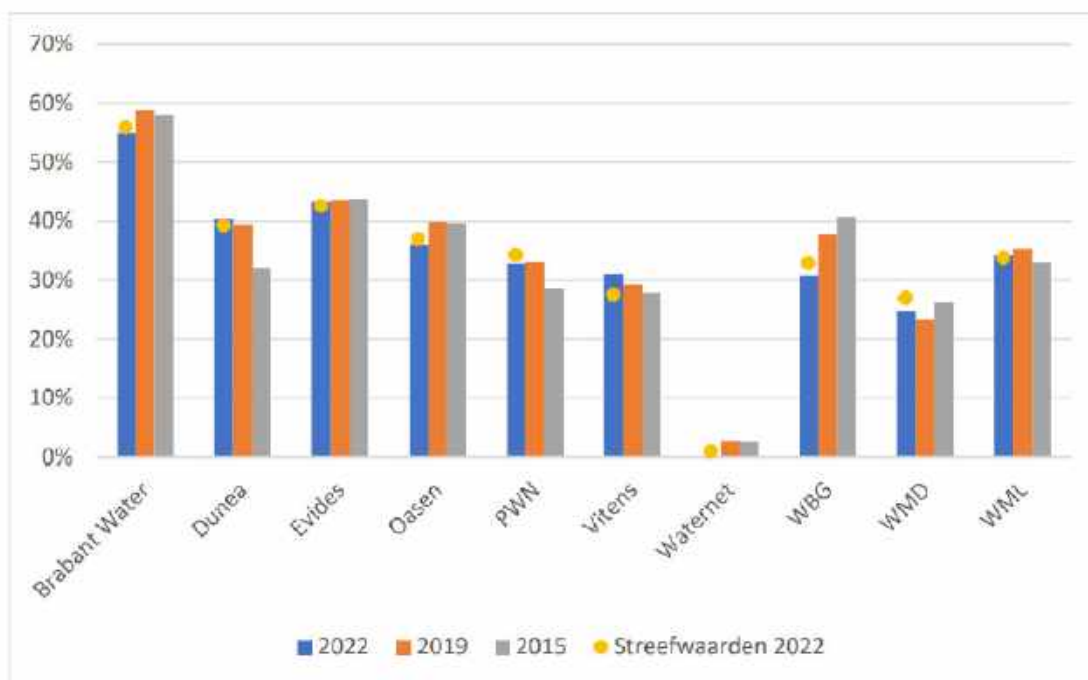
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



*Toelichting prestatie Vermogensopbouw*

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€ 1.000)	147.089	187.996	247.176	224.945	318.895	Een verdere stijging van het balanstotaal in 2025 is het directe gevolg van de geplande investeringen 2023 – 2025 en de afschrijvingskosten in deze periode leidende tot een toename in vaste activa van € 100,6 milj. Daarnaast wordt in deze planperiode rekening gehouden met een afname aan liquide middelen met € 5,5 milj.  Investerings welke worden gefinancierd door het aantrekken van extra vreemd vermogen.
4.6b Eigen vermogen (€ 1.000)	57.695	70.931	81.364	69.362	80.433	Toename eigen vermogen is het directe gevolg van de wijze van winstbestemming. Behaalde bedrijfsresultaten (winst) worden gedurende de gehele verantwoordingsperiode toegevoegd aan het eigen vermogen. Er vindt geen onttrekking plaats ten behoeve van

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						dividenduitkeringen (zie ook paragraaf 4.7)
4.6c Solvabiliteit (%)	39,2	37,7	32,9	30,8	25,2%	<p>Solvabiliteit als directe afgeleide tussen voornoemd eigen vermogen en balanstotaal. Bovengenoemde investeringen kunnen niet worden gefinancierd uit de beschikbare vrije kasstroom. Daarom zal extra vreemd vermogen worden aangetrokken, hetgeen zal leiden tot een daling van de solvabiliteit.</p> <p>Op basis van de door kredietverstrekkers gehanteerde definities bedraagt de solvabiliteit 26% of 31%. In beide gevallen boven de door kredietverstrekkers gestelde norm.</p>

#### 4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwaterbedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	Uitvoering van het door de aandeelhouders vastgestelde beleid om tot en met boekjaar 2025 geen dividend uit te keren.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0	
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0	

Rekening houdend met de wettelijke beperkingen ten aanzien van het verdienvermogen en aangescherpte normstellingen kredietinstellingen is het van belang alle beschikbare financiële middelen in te kunnen zetten voor de uitvoering van het Meerjarig Investeringsprogramma 2023 – 2027. Een programma dat gericht is op:

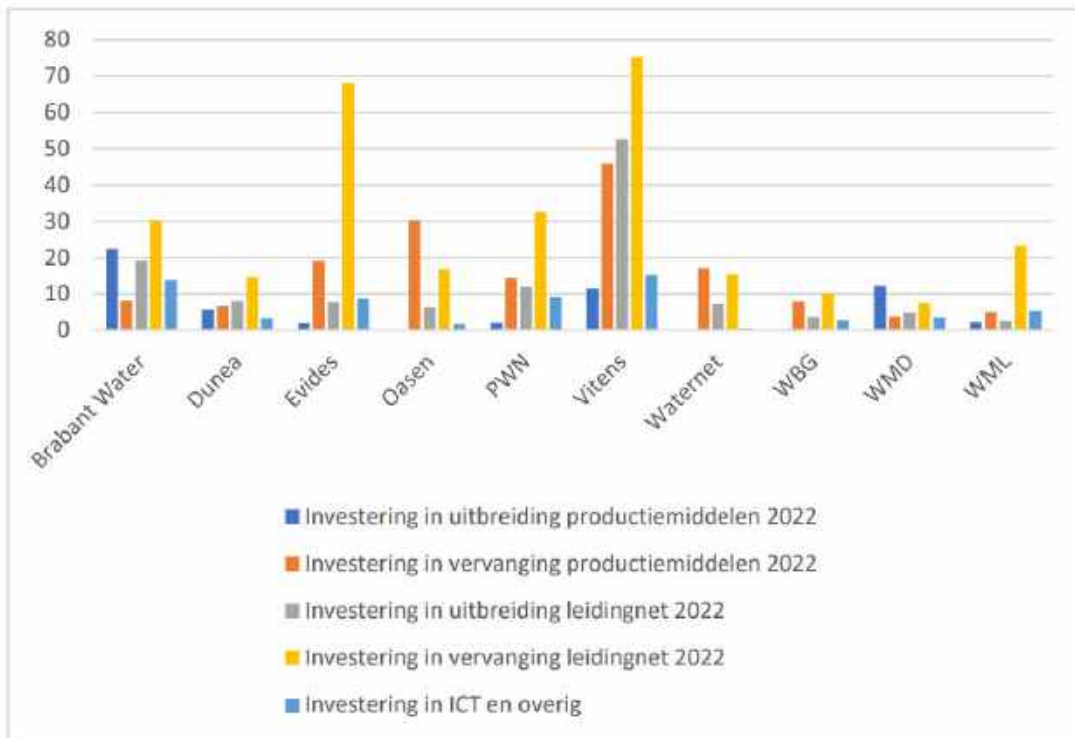
- Instandhouding kwaliteit bestaande infrastructuur;
- Verbeterde leveringszekerheid door vergroting van de operationele en strategische reserves. Noodzakelijk door klimatologische veranderingen en een groeiende watervraag;
- Vormgeving duurzame bedrijfsvoering.

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

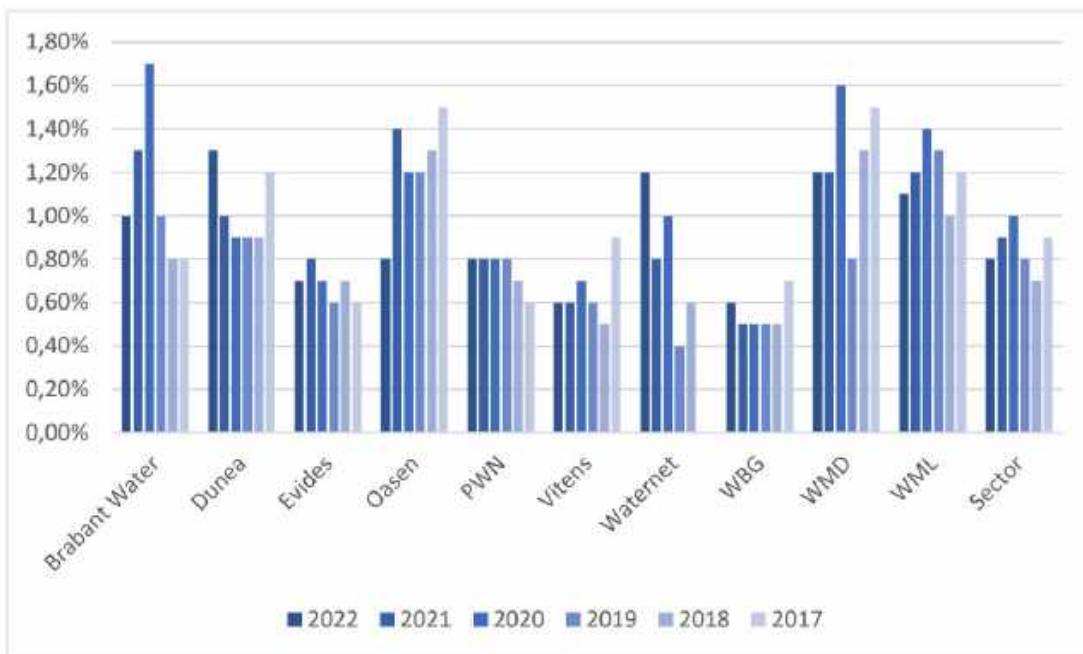
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

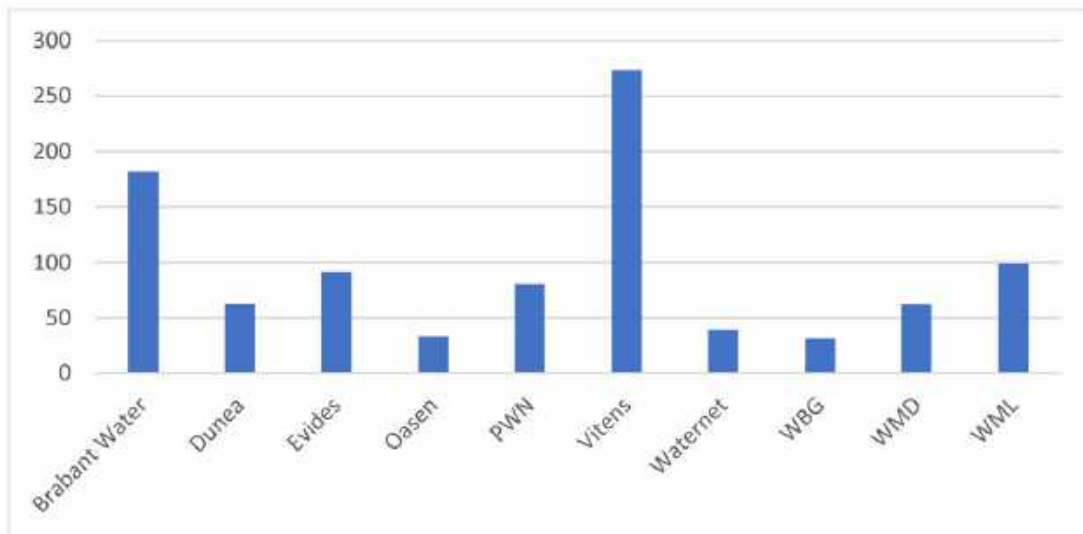
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



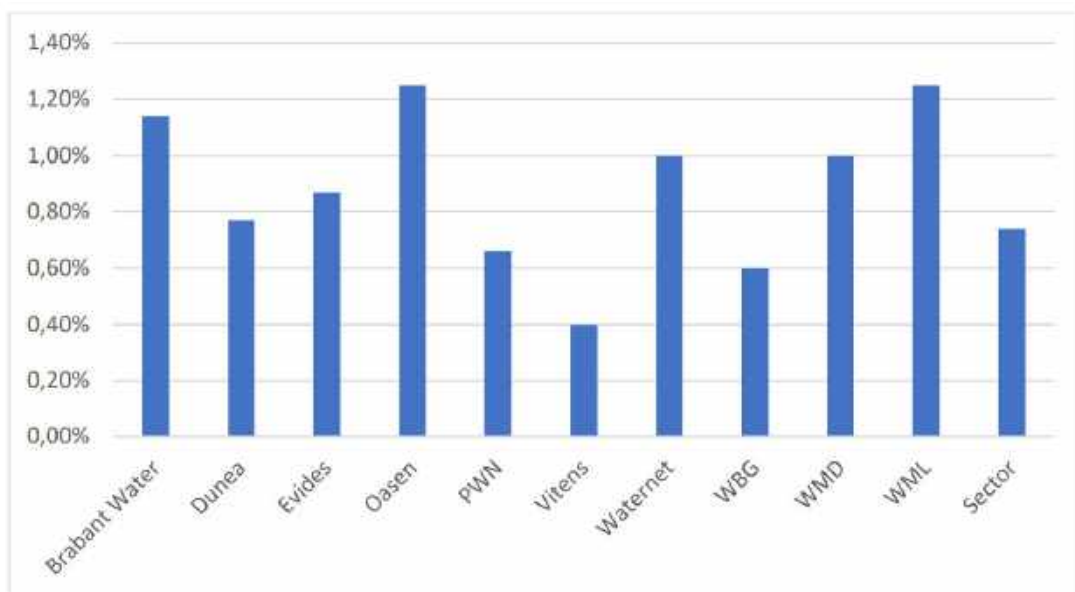
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31* Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*





**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
						<p>ALGEMEEN (4.8 a t/m 4.8 e) Streefscores 2025 zijn afkomstig uit het meerjarig Investeringsplan 2024–2028 (herzien maart 2024). Een plan dat onderdeel uitmaakt van het assetmanagementprogramma en mede gerelateerd is aan het leveringsplan.</p> <p>De verwachting is dat de komende jaren de ontwikkeling van nieuwe woningbouwprojecten meer vorm krijgt alsook de maatschappelijke druk op verduurzaming van de bedrijfsvoering en klimatologische veranderingen van invloed is op onze investeringsportefeuille.</p>
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	17,99	27,50	Deze investeringen zijn gerelateerd aan de zgn. aardbeving gerelateerde versterkingsoperatie en het programma 'Energietransitie'. Dit in aanvulling op reguliere vervangingen (risico gestuurd) en het oplossen van bedrijfsvoering technische knelpunten. We streven naar zoveel mogelijk maatschappelijk saneren (voorkoming van overlast en streven naar laagste maatschappelijke kosten).
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	3,85	1,70	Dit zijn uitbreidingen om nieuw te bouwen woonwijken aan te sluiten op ons distributienet. Verzwaring van de transportcapaciteit wordt als vervanging beschouwd.
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	9,01	5,50	Dit betreft reguliere vervangingen van de bestaande installaties als gevolg van functionele degradatie.
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	0,32	27,90	Dit betreft de uitbreiding van de operationele productiecapaciteit (in het bijzonder locatie Sellingen) en verbeteren van de functionaliteit van bestaande zuiveringen (in het bijzonder locatie De Punt).
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	2,22	4,80	Zwaartepunt van de investeringen zijn de instandhouding van bestaande gebouwen en vernieuwing van de ICT architectuur.

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	14,7	17,6	20,0	18,6	48,0	Betreft de uitkomsten van de geplande investeringen zoals beschreven onder 4.8 a en 4.8 b.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,3	0,38	0,33	0,80	
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	31,9	14,0	
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,56	0,10	

# **Verbeterplan WML**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Maastricht, 26 april 2024**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan WML.....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van WML .....	6
Inleiding .....	10
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	10
Leeswijzer .....	11
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	12
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	12
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	14
2. Klantenservice .....	17
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	17
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	18
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	19
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	20
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	20
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	21
3.3. <i>Lek- en spuverliezen</i> .....	22
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	24
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	25
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	25
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	26
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	28
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	28
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	29
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	31
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	32
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	33

## Samenvatting Verbeterplan WML

In deze samenvatting worden de streefscores voor 2025 kort beschreven.

### Waterkwaliteit

Op het gebied van waterkwaliteit wordt er onderscheid gemaakt tussen acuut gezondheidskundig, niet-acuut gezondheidskundig, bedrijfstechnisch en klantgericht parameters. Alle streefwaardes voor 2025 voldoen aan de wettelijke norm conform de waterkwaliteitsindex (WKI). Dit is een maat voor de waterkwaliteit van geproduceerd drinkwater. Het geeft de gemiddelde waarde van parameters aan ten opzichte van hun norm. Een korte toelichting bij de streefwaardes voor 2025:

- Acuut gezondheidskundig parameters: WML streeft, in lijn met de realisatiecijfers van de afgelopen jaren, naar een WKI-streefwaarde van 0,00;
- Niet-acuut gezondheidskundige parameters: WML streeft naar een streefscore van 0,012, hetgeen een kleine verbetering is ten opzichte van realisatie 2022 (0,013). Deze WKI wordt bijna volledig bepaald door de nitraatwaarden in OPB de Beitel en IJzeren Kuilen. De wettelijke norm voor nitraat bedraagt 50 mg/l. WML hanteert uit voorzorg voor nitraat een interne norm van maximaal 40 mg/l. Het streven van WML is om de norm verder te verlagen naar 25 mg/l. Binnen WML lopen diverse onderzoeken naar de verlaging van nitraat in Zuid-Limburg;
- Bedrijfstechnische parameters: voor de WKI bedrijfstechnisch streeft WML in 2025 naar een streefscore van 0,027. Dit is in lijn met de score van 2022. Bepalende factoren voor de realisatie op deze parameters voor WML zijn onder andere de zuurgraad en saturatie index. Deze factoren zijn moeilijk zelf te beïnvloeden en de komende jaren worden hier geen grote autonome veranderingen verwacht;
- Klantgerichte parameters: voor de WKI klantgericht streeft WML in 2025 naar een streefscore van 0,030. Voor WML is de hardheid de bepalende factor en verschilt per locatie. In 2022 lag de realisatie voor deze parameter iets hoger door o.a. diverse innamestops waardoor WML gebruik heeft gemaakt van de diepe winningen met een hogere hardheid.

Daarnaast dient WML een streefwaarde af te geven voor de normoverschrijdingen. De streefscores voor de normoverschrijdingen liggen in lijn met de streefscores en realisatie van 2022.

### Klantenservice

Binnen 'Klantenservice' wordt er een rapportcijfer bepaald voor een aantal processen inclusief een gemiddeld rapportcijfers voor de gehele klanttevredenheid. Uit de resultaten van de prestatievergelijking 2022 bleek dat het gemiddeld rapportcijfer voor WML een van de hoogste scores in de drinkwatersector was. De streefscores voor 2025 liggen in lijn met 2022:

- Rapportcijfer verhelpen van storingen: de streefscore voor 2025 op dit proces ligt in lijn met de realisatie van 2022. WML streeft naar het behouden van het huidig rapportcijfer op dit proces.
- Rapportcijfer onderhoud: de streefscore voor 2025 op dit proces ligt iets hoger dan de realisatie van 2022. WML wil extra inzetten op het verbeteren van het klantcontact ten aanzien van de onderhoudsprocessen. De beoordeling op dit proces is ook afhankelijk van de ervaring met externe partijen (aannemers);
- Rapportcijfers verhuizing/klantmutaties: de streefscore voor 2025 op dit proces ligt in lijn met de streefscore van 2022 en de realisatie van 2019. De realisatie lag in 2022 iets boven de streefwaarde (8,4) en WML heeft daarmee de hoogste score in de drinkwatersector behaald;
- Rapportcijfer meteropname: de streefscore voor 2025 op dit proces ligt in lijn met de streefscore van 2022 en de realisatie van 2019. De realisatie lag in 2022 iets boven de streefwaarde (8,6) en WML heeft daarmee in 2022 de hoogste score in de drinkwatersector behaald;

- Rapportcijfer facturering: de streefscore voor 2025 op dit proces ligt in lijn met de streefscore van 2022 en de realisatie van 2019. De realisatie lag in 2022 iets boven de streefwaarde (8,3) en WML heeft daarmee in 2022 de hoogste score in de drinkwatersector behaald;
- Gemiddeld rapportcijfers klanttevredenheid op basis van bovenstaande streefscores per proces, is de gemiddelde streefscore voor de totale klanttevredenheid een 8,0.

Naast de rapportcijfers voor klantprocessen dient WML een streefscore af te geven voor diverse kpi's inzake de ondermaatse leveringsminuten. De streefscores voor 2025 zijn mede bepaald op basis van de streefscores en realisatiecijfers uit de afgelopen jaren:

- Leveringsonderbreking door onderhoud per aansluiting totaal (minuten:seconden) : WML streeft naar een score in 2025 van 5:00 minuten. Het volume aan geplande onderhoudsactiviteiten in 2025 wijkt niet tot nauwelijks af ten opzichte van het geplande volume in 2024 en de realisatie van 2023. Om deze reden is de streefscore voor 2025 mede gebaseerd op de realisatie van 2022;
- Leveringsonderbreking door storingen per aansluiting totaal (minuten:seconden): WML streeft naar een score in 2025 van 10:00 minuten. De streefscore voor 2025 is gebaseerd op de streefscore van 2022. Het is de verwachting dat het aantal lekkages minder wordt, maar dit heeft slechts een beperkte impact op de kpi;
- Leveringsonderbreking totaal (minuten:seconden): de streefwaarde voor deze kpi bedraagt 15:00 en bestaat uit de optelling van bovenstaande streefscores;
- Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (minuten:seconden): de streefscore voor 2025 ligt in lijn met de streefscore van 2022. WML verwacht door de toename van de werkzaamheden in de ondergrond dat de realisatie van deze kpi hoger komt te liggen;

Tot slot maakt de kpi 'gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa) onderdeel uit van de kpi's inzake de klanttevredenheid. De streefscore voor de gemiddelde druk voor 2025 is bepaald op 495. Dit ligt in lijn met de streefscores en realisatie van de afgelopen jaren. De gemiddelde druk ligt bij WML hoger in vergelijking met de overige drinkwaterbedrijven. WML heeft in vergelijking met collega drinkwaterbedrijven een hogere druk vanwege de hoogteverschillen binnen het voorzieningsgebied. Als gevolg van de geografische structuur in Zuid-Limburg is sturing op een lagere druk dus vrijwel niet mogelijk.

## Milieu

Het aspect 'milieu' bestaat uit de volgende kpi's:

- Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces per m<sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m<sup>3</sup>): De opgenomen streefscore 2025 voor het totale energieverbruik in kWh/m<sup>3</sup> (distributie en productie) geproduceerd is lager (= beter) dan de realisatie 2022. Deze streefscore is als een inschatting opgesplitst in het energieverbruik t.b.v. het productieproces en het distributieproces.
- Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%): de streefwaarde voor 2025 bedraagt 100% duurzame opwekking. Dit ligt in lijn met de realisatie van 2022;
- Reststoffen nuttig toegepast (%): de streefwaarde voor 2025 bedraagt 100% nuttig toepassing van de reststoffen. Dit ligt in lijn met de realisatie van de afgelopen jaren;
- NIRG per administratieve aansluiting (m<sup>3</sup>/jaar): NIRG staat voor Niet In Rekening Gebracht gebruik: de NIRG per administratieve aansluiting is gebaseerd op de realisatie van de afgelopen jaren, namelijk 7,5%;
- Infrastructure leakage index: op basis van een rekenmodel is de ILI vastgesteld. De streefwaarde ligt in lijn met de realisatie.

### **Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling**

De meeste kpi's uit deze rubriek zijn gebaseerd op:

- a) De prognose voor 2025 uit de meest recente meerjarennota (2024 t/m 2028): elk jaar maakt WML een meerjarennota waarin vijf opeenvolgende planjaren in detail worden uitgewerkt qua financiële prestaties, waaronder het tarief, de winst-en verliesrekening en de financiële ratio's;
- b) De prognose voor 2025 uit de meest recente meerjareninvesteringsplanning (2024 t/m 2028): WML stelt ieder jaar in detail een meerjarig investeringsplanning op. De investeringen in deze rubriek zijn gebaseerd op de prognose voor 2025 uit de meest recente meerjarige investeringsplanning (2024 t/m 2028).

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van WML

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Continuering en streefwaarde moet voor deze indicator altijd 0,00 zijn
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,015	0,012	0,011	0,013	0,012	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,026	0,034	0,035	0,025	0,027	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,038	0,034	0,030	0,037	0,030	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,07	0	0	0,0223	0	Continuering
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Continuering
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,040	0,131	0,110	0,048	0,060	Streefscore 2025 is t.o.v. de streefscore 2022 op basis van de score 2022 aangescherpt.
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,05	0,089	0,05	0,059	0,05	Continuering
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	8,0	8,1	8,0	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,4	7,7	7,7	7,7	Streven naar handhaving score 2022.
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,7	7,9	7,5	7,6	Er wordt extra ingezet op klantcontact t.a.v. de onderhoudsprocessen.
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,2	8,2	8,4	8,2	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,4	8,4	8,6	8,4	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,0	8,3	8,0	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	07:45	06:13	06:15	04:03	05:00	Streefscore voor 2025 is gebaseerd op de streefscore en realisatie van 2022.



NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:43	13:16	10:45	10:18	10:00	Streefscore voor 2025 is gebaseerd op de streefscore en realisatie van 2022. Het is de verwachting dat het aantal lekkages minder wordt, maar dit heeft slechts een beperkte impact.
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:28	19:29	17:00	14:21	15:00	Zie bovenstaande toelichting
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:32	00:47	01:00	00:29	01:00	Score 2025 in lijn met streefscore 2022. Er is een toename merkbaar in de werkzaamheden in de ondergrond.
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	400	496	480	495	495	Streefscore ligt in lijn met score 2022.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,34	0,32	0,34	0,32	Totaal is de streefscore 0,57 . Er is een inschatting gemaakt voor de verdeling over het productie- en distributieproces.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,27	0,28	0,27	0,25	Totaal is de streefscore 0,57 . Er is een inschatting gemaakt voor de verdeling over het productie- en distributieproces.
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100%	100%	In lijn met score 2022
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	In lijn met score 2022
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,3	10,35	Streefwaarde wordt gezet op een NIRG van 7,5%.
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,4	0,34	Inschatting o.b.v. rekenmodule
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,60	1,47	1,69	1,70	2,05	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028. Stijging komt o.a. door tariefstijgingen in 2023 en 2024
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	192	175	200	194	236	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,45	1,35	1,58	1,65	2,00	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
	4.2c Belastingen	2	1	2	1	2	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
	4.2d Afschrijvingen	50	49	61	59	56	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
	4.2e Operationele kosten	103	99	114	120	143	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
	4.2f Vermogenskosten	38	26	23	13	35	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	190	173	199	193	235	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1686	1794	1787	2006	2400	Gebaseerd op onderzoek in projecten en onderzoek & innovatie agenda
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,8%	n.v.t.	1,6%	1,8%	Gebaseerd op onderzoek in projecten en onderzoek & innovatie agenda
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mld)	0,566	0,575	0,552	0,533	0,623	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	186	202,7	186,7	183,2	219	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	32,9	35,3	33,8	34,4	36,9	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	WML keert geen dividend uit.
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0%	0%	0%	0%	0%	WML keert geen dividend uit.
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0%	0%	0%	0%	0%	WML keert geen dividend uit.
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	23,3	25,8	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,5	6,7	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5,0	10,3	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.

NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,2	5,5	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5,3	4,2	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	101	114,8	95	96,1	100	Inschatting aantal km die eruit wordt gehaald.
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	1,3%	1,25%	1,1%	1,1%	Inschatting op basis aantal km en beschikbaar budget.
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,3	106	Inschatting o.b.v. huidige prognoses
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,1%	1,2%	Inschatting o.b.v. huidige prognoses.

## Inleiding

Het Verbeterplan van Waterleiding Maatschappij Limburg (WML) is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

WML geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Ander water van drinkwaterkwaliteit**

In verband met de vergelijkbaarheid met eerdere jaren, toen steeds al het water van drinkwaterkwaliteit werd meegenomen, hebben de drinkwaterbedrijven in afstemming met ILT in de kostenvergelijkingen van 2022 al het water van drinkwaterkwaliteit meegenomen (inclusief ander water van drinkwaterkwaliteit). In verband met de volgtijdelijke vergelijkbaarheid zijn in het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) de streefwaarden voor de drinkwaterkosten 2025 eveneens gebaseerd op al het water van drinkwaterkwaliteit.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van WML in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van WML in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van WML in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van WML in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van WML in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

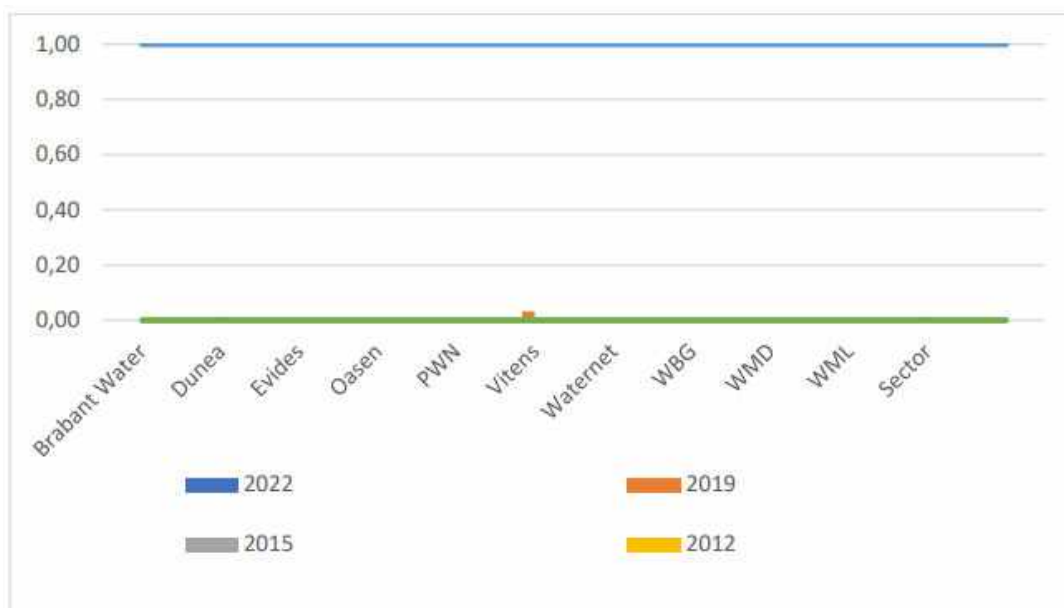
- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

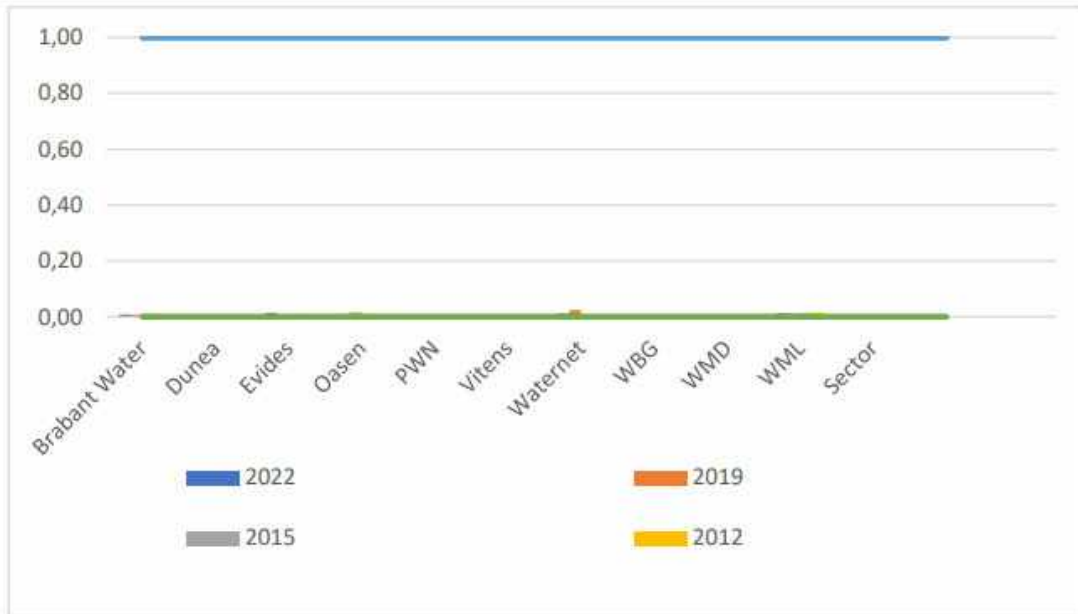
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

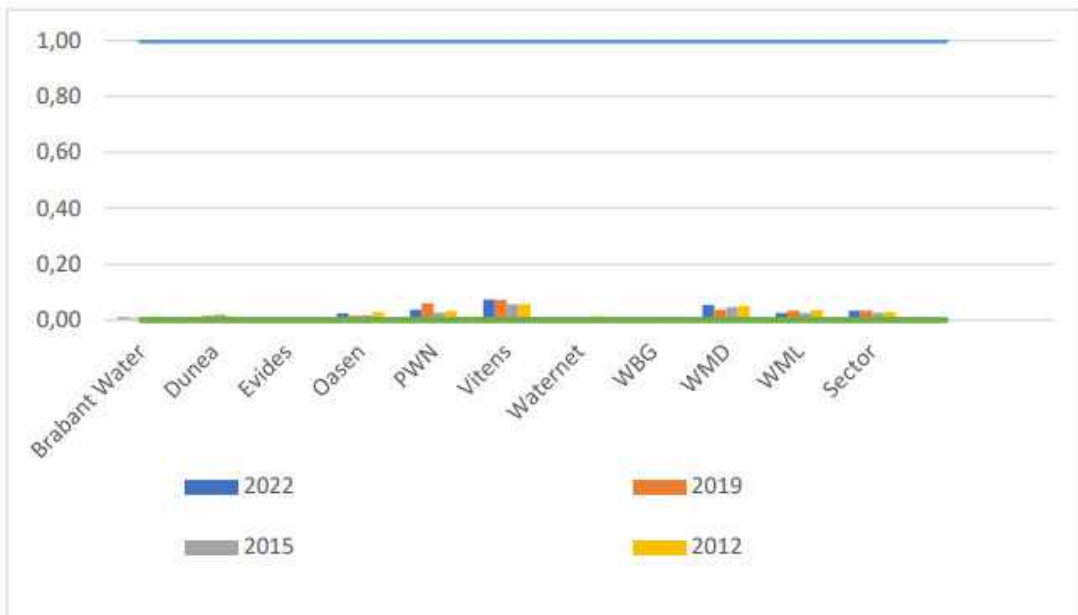
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



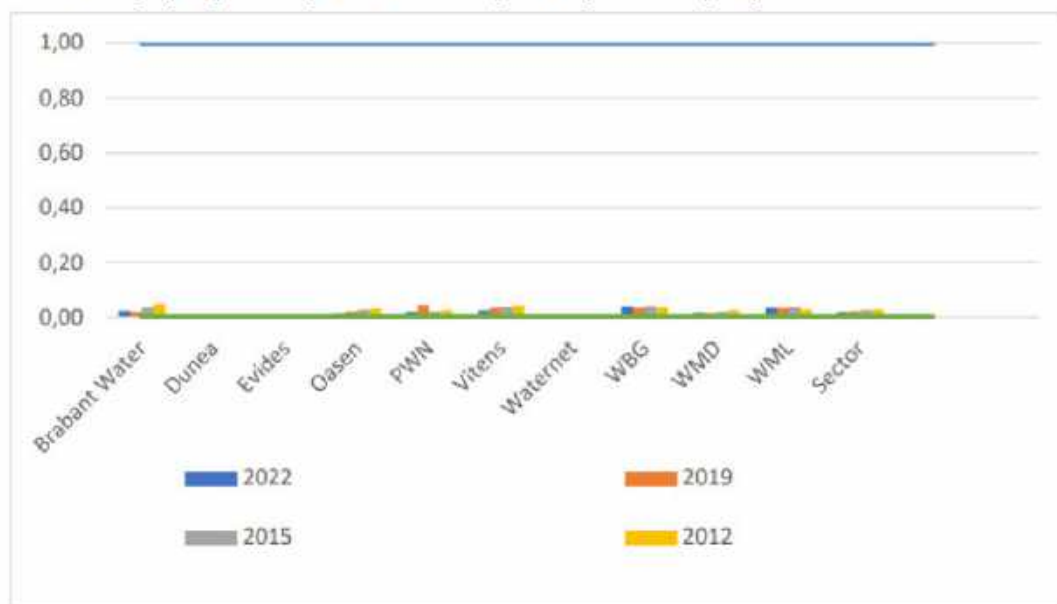
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	0	0	0	Continuering en streefwaarde moet voor deze indicator altijd 0,00 zijn
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,015	0,012	0,011	0,013	0,012	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,026	0,034	0,035	0,025	0,027	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,038	0,034	0,030	0,037	0,030	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



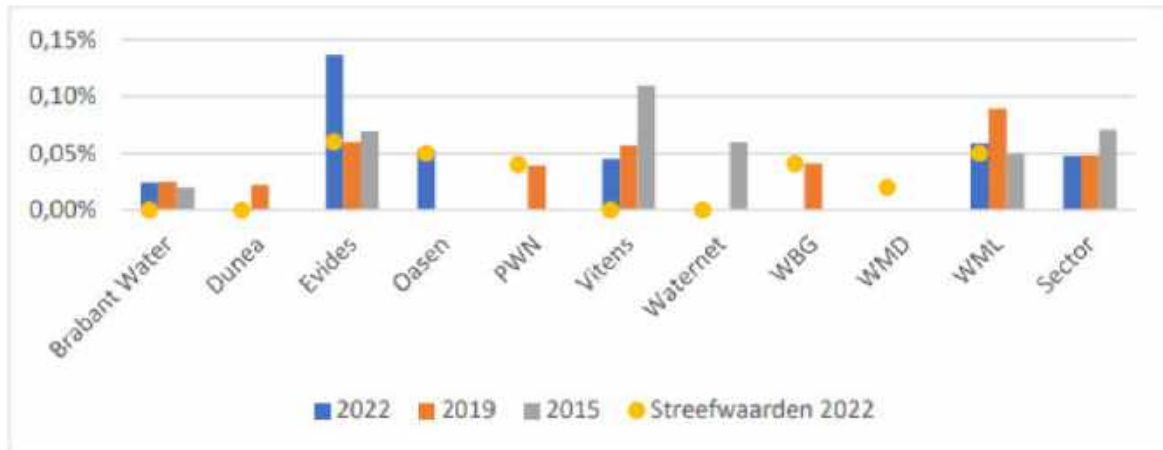
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,07	0	0	0,0223	0	Continuering
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0	0	0	0	0	Continuering
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,040	0,131	0,110	0,048	0,060	Streefscore 2025 is t.o.v. de streefscore 2022 op basis van de score 2022 aangescherpt.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,05	0,089	0,05	0,059	0,05	Continuering

## 2. Klantenservice

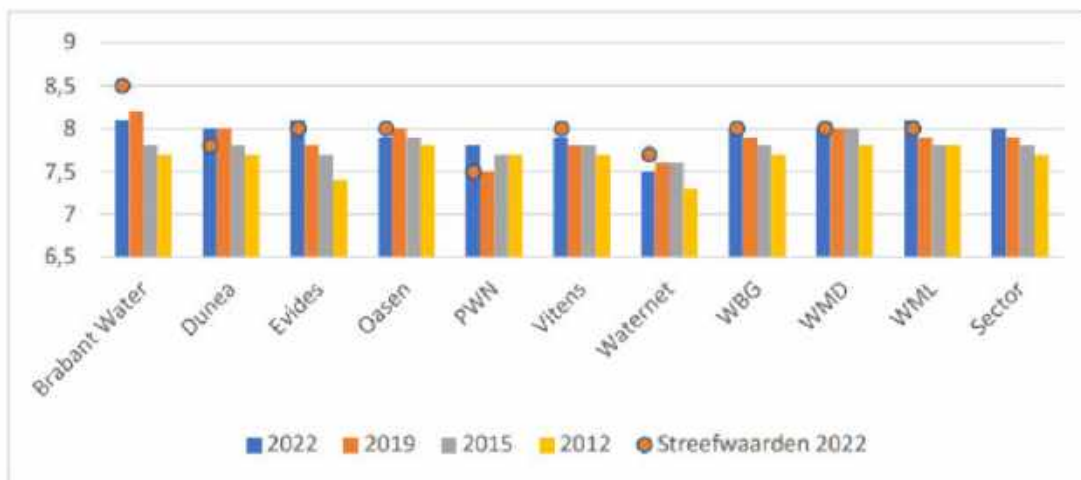
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	8,0	8,1	8,0	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,4	7,7	7,7	7,7	Streven naar handhaving score 2022.
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,7	7,9	7,5	7,6	Er wordt extra ingezet op klantcontact t.a.v. de onderhoudsprocessen.
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,2	8,2	8,4	8,2	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,4	8,4	8,6	8,4	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	8,0	8,0	8,3	8,0	In lijn met streefscore 2022 en realisatie 2022.

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater- bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

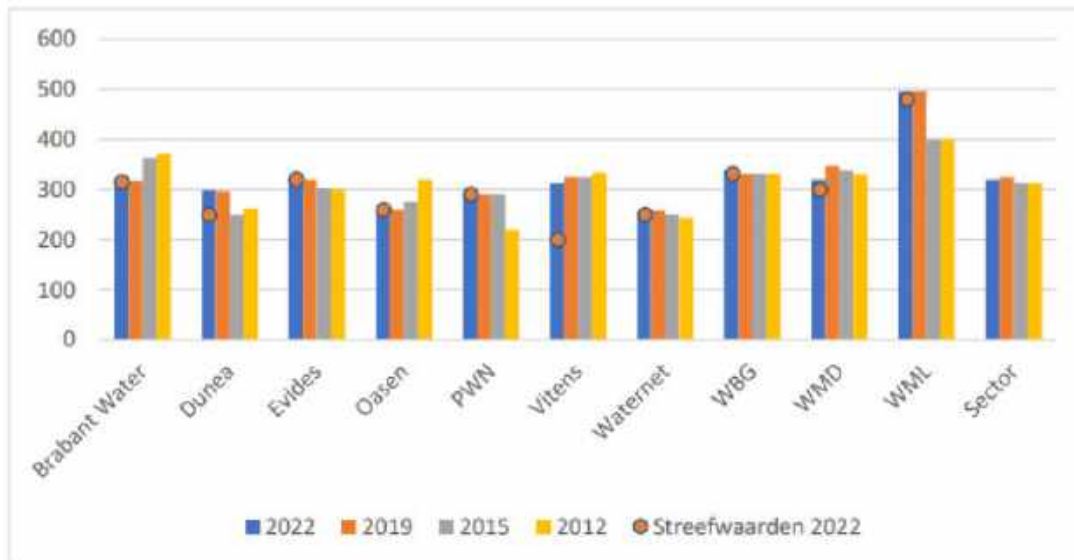
### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	07:45	06:13	06:15	04:03	05:00	Streefscore voor 2025 is gebaseerd op de streefscore en realisatie van 2022.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:43	13:16	10:45	10:18	10:00	Streefscore voor 2025 is gebaseerd op de streefscore en realisatie van 2022. Het is de verwachting dat het aantal lekkages minder wordt, maar dit heeft slechts een beperkte impact.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:28	19:29	17:00	14:21	15:00	Zie bovenstaande toelichting
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:32	00:47	01:00	00:29	01:00	Score 2025 in lijn met streefscore 2022. Er is een toename merkbaar in de werkzaamheden in de ondergrond.

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	400	496	480	495	495	Streefscore ligt in lijn met score 2022.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

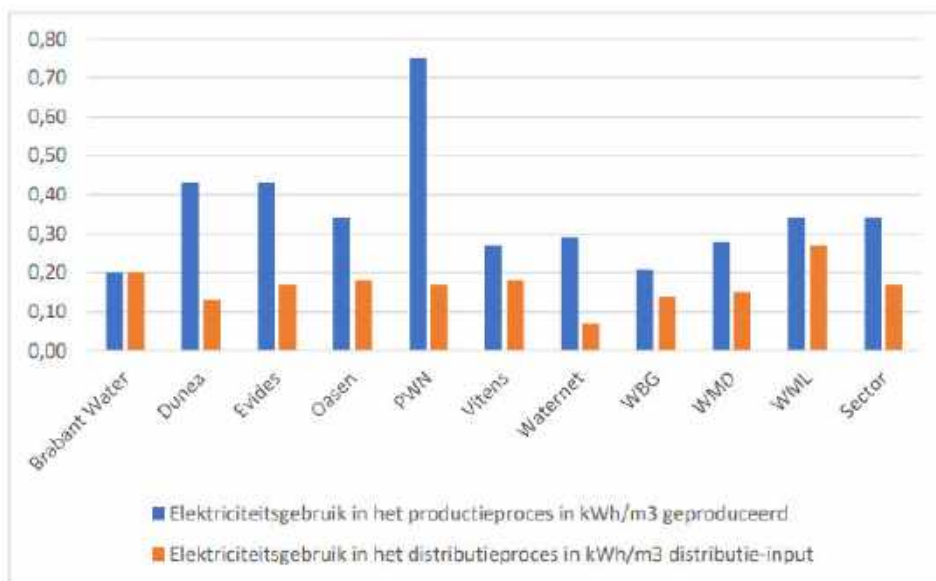
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

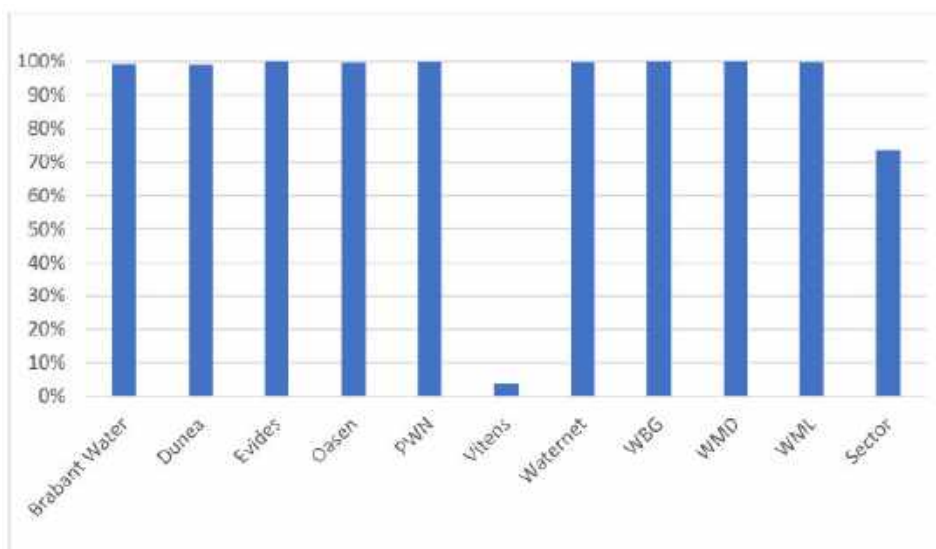
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*



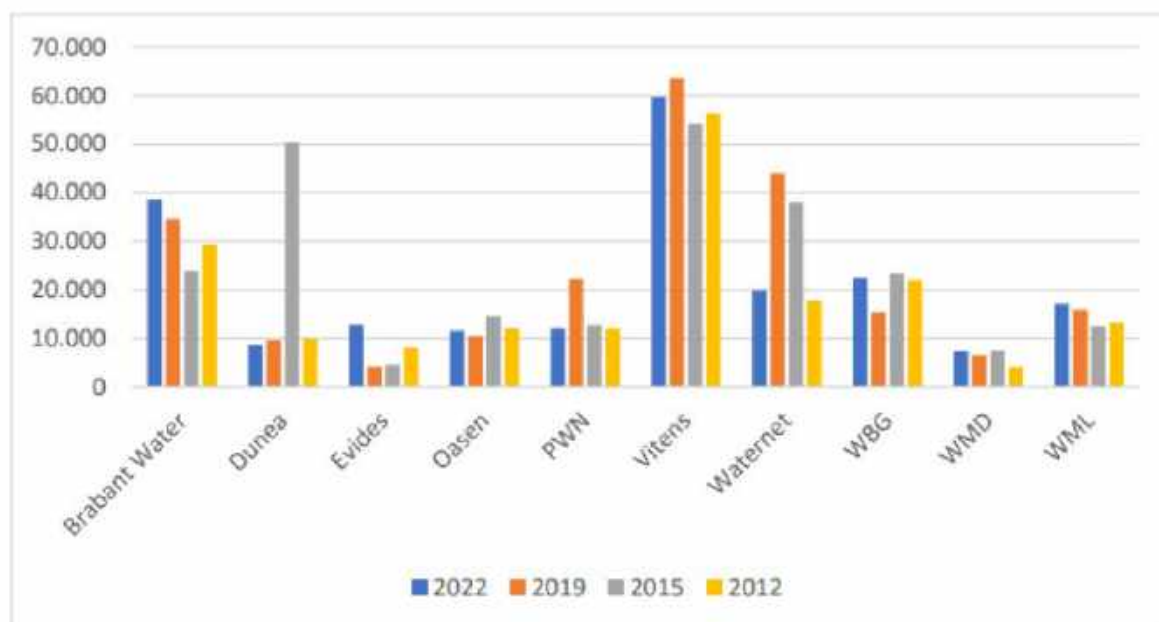
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,34	0,32	0,34	0,32	Totaal is de streefscore 0,57 . Er is een inschatting gemaakt voor de verdeling over het productie- en distributieproces.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,27	0,28	0,27	0,25	Totaal is de streefscore 0,57 . Er is een inschatting gemaakt voor de verdeling over het productie- en distributieproces.
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100%	100%	In lijn met score 2022

### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



### Toelichting prestatie Reststoffen

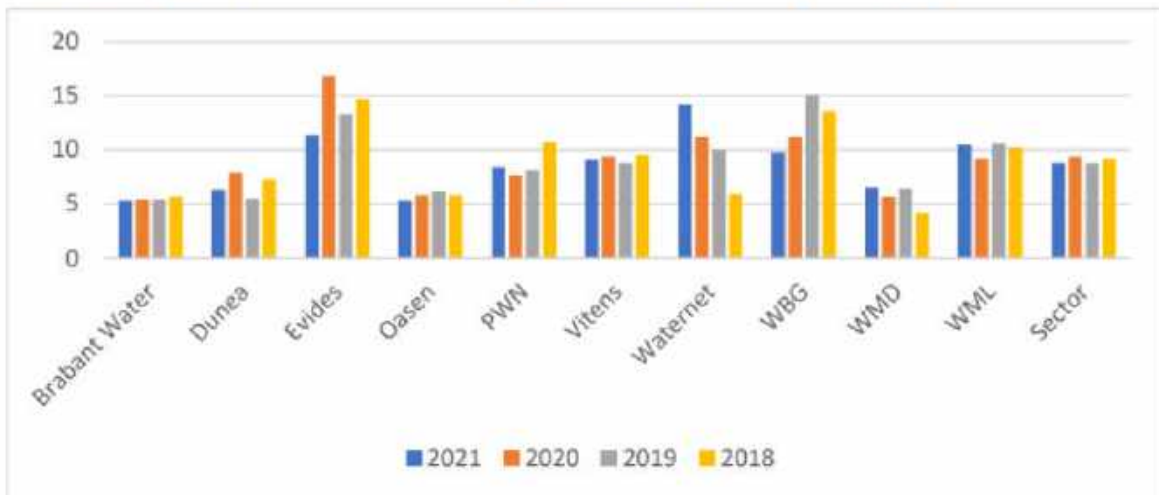
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	In lijn met score 2022

### 3.3. Lek- en spuiverliezen

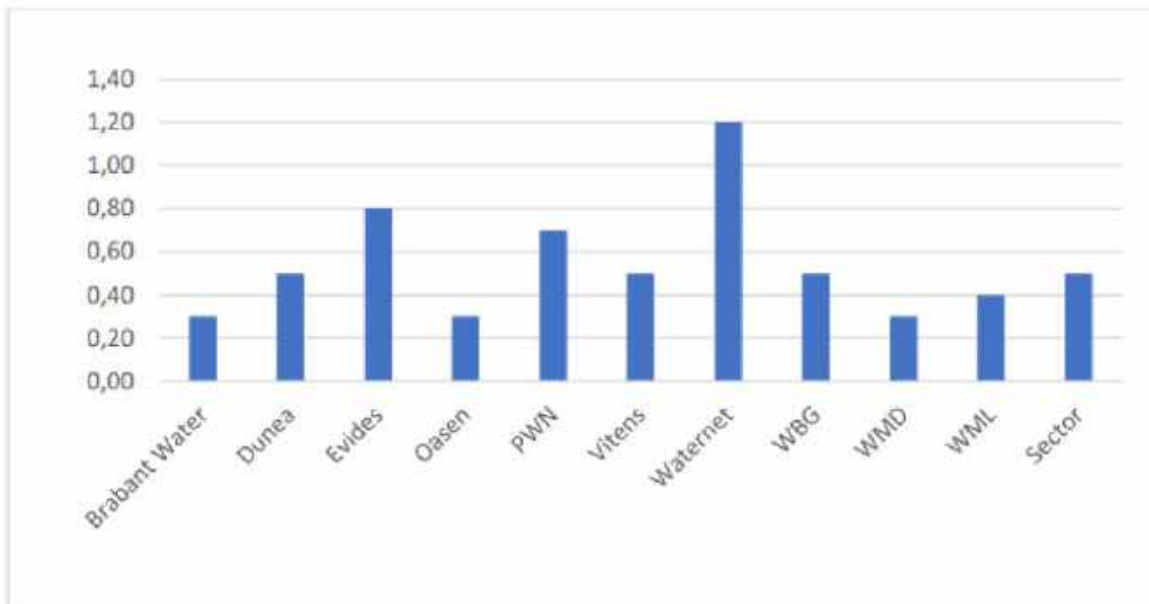
De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



### Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2021	Streefscore 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,3	10,35	Streefwaarde wordt gezet op een NIRG van 7,5%.
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,4	0,34	Inschatting o.b.v. rekenmodule

### **3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### ***Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid***

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
WML heeft een duurzaam inkoopbeleid	WML heeft een duurzaamheidsverplichting die wellicht als gevolg van de wettelijke verplichte CSRD herijkt zal worden.

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

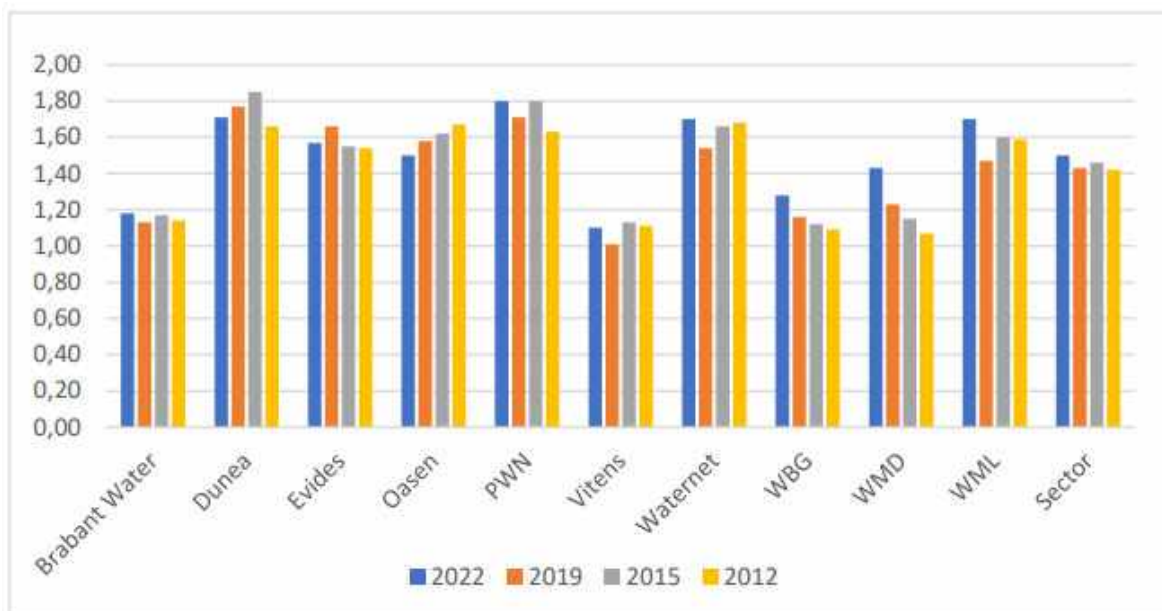
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,60	1,47	1,69	1,70	2,05	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028. Stijging komt o.a. door tariefstijgingen in 2023 en 2024

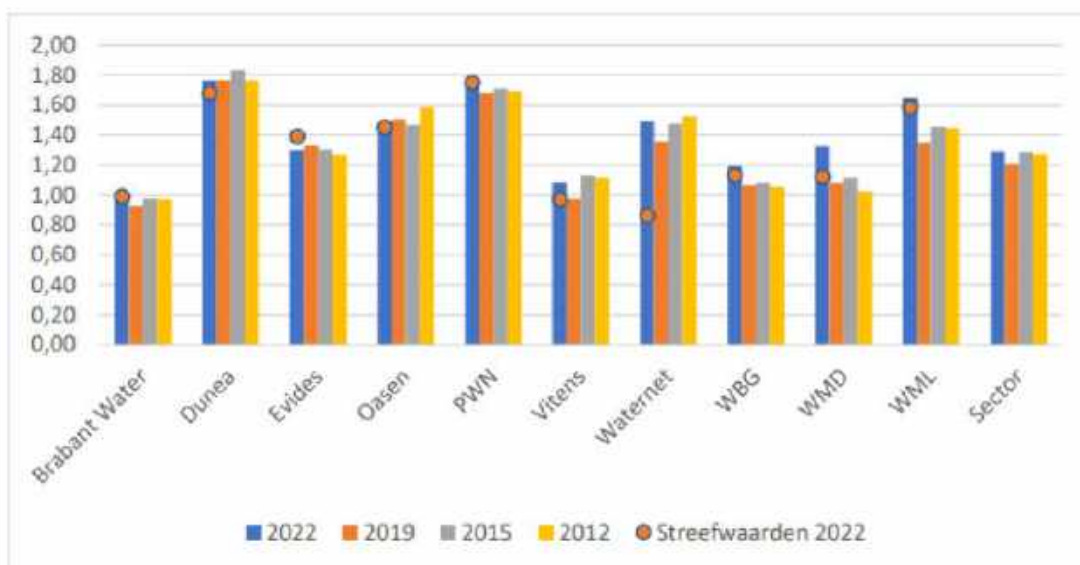
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m³)

Drinkwater -bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

#### Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	192	175	200	194	236	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m³	1,45	1,35	1,58	1,65	2,00	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.2c Belastingen	2	1	2	1	2	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

4.2d Afschrijvingen	50	49	61	59	56	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.2e Operationele kosten	103	99	114	120	143	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.2f Vermogenskosten	38	26	23	13	35	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

#### 4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen

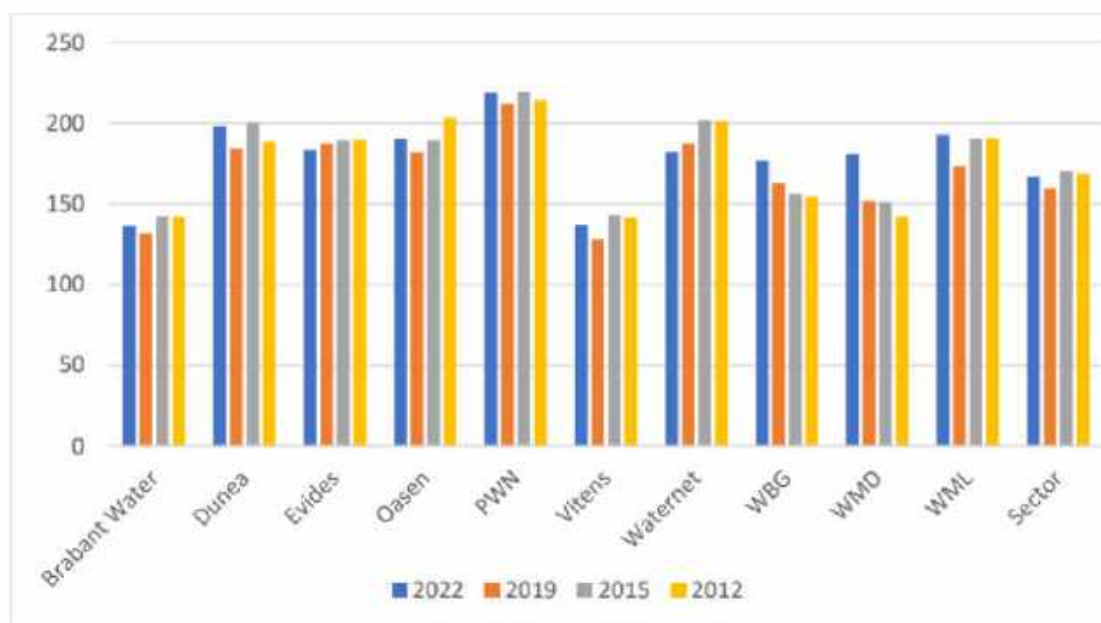
Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

#### 4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

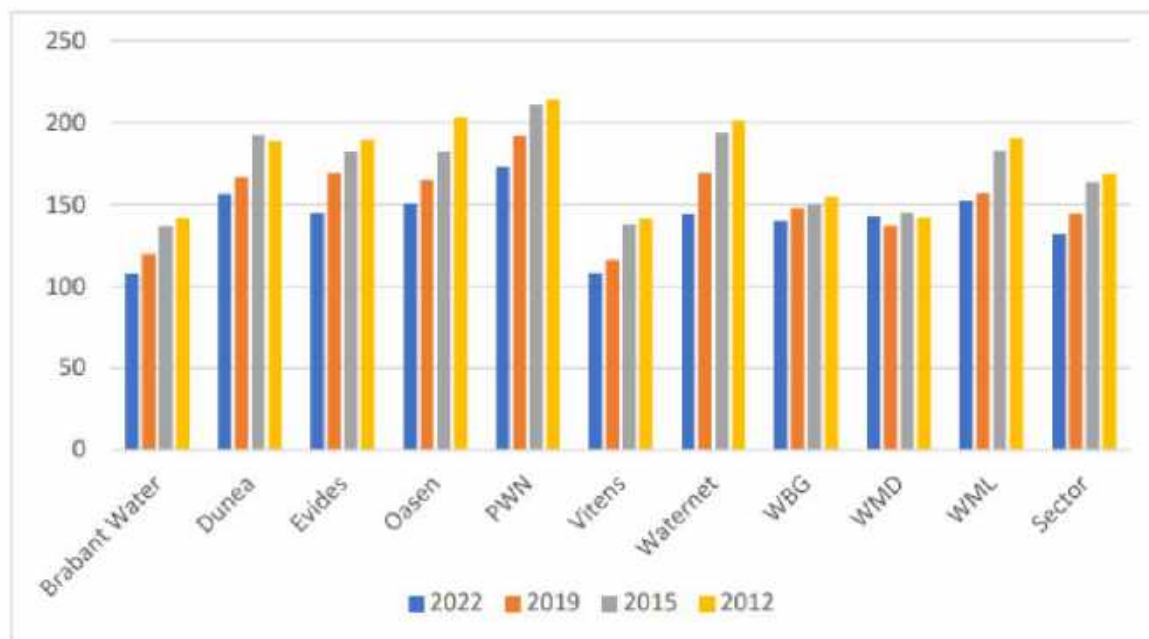
In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



**Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

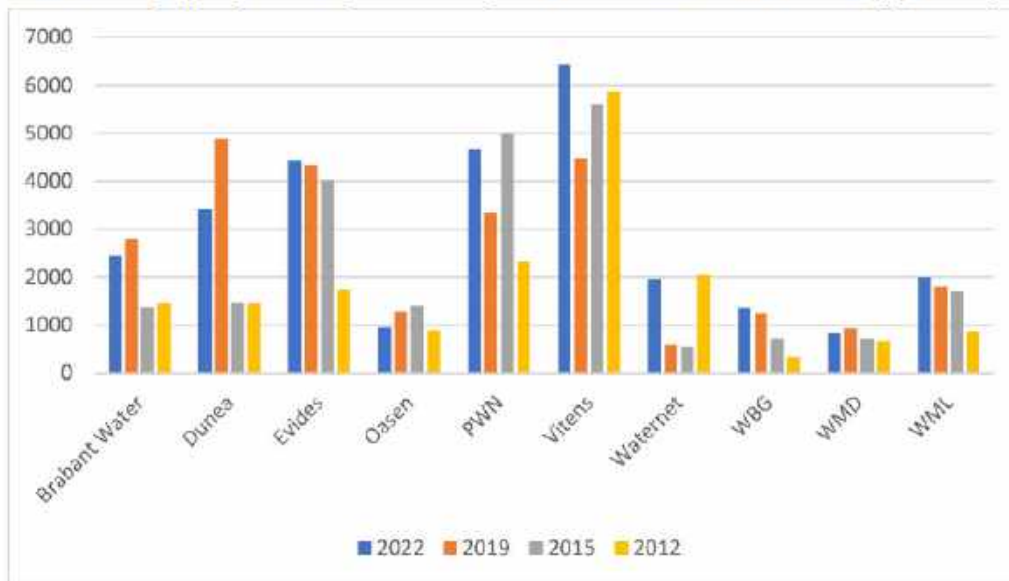
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	190	173	199	193	235	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

*NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.*

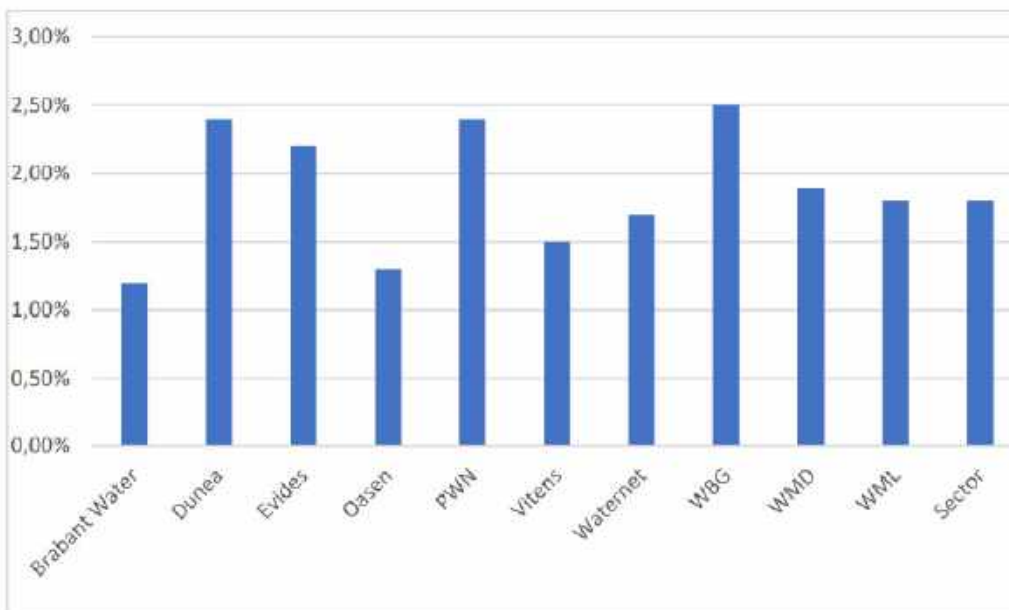
**4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



**Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

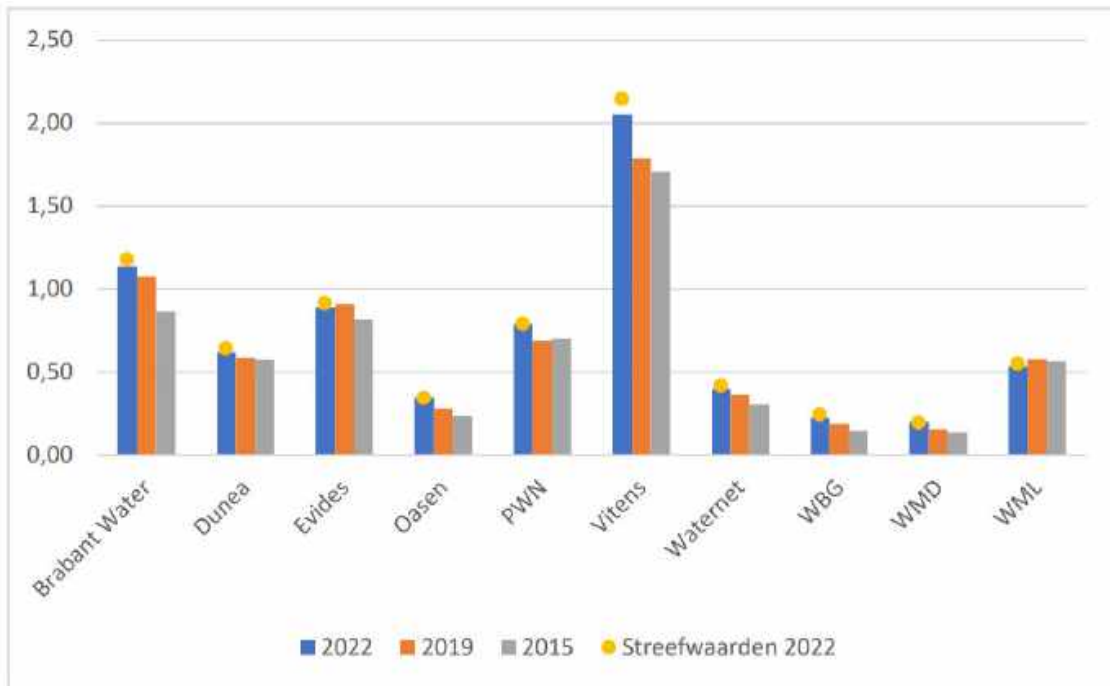
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	1686	1794	1787	2006	2400	Gebaseerd op onderzoek in projecten en onderzoek & innovatie agenda
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	1,8%	n.v.t.	1,6%	1,8%	Gebaseerd op onderzoek in projecten en onderzoek & innovatie agenda



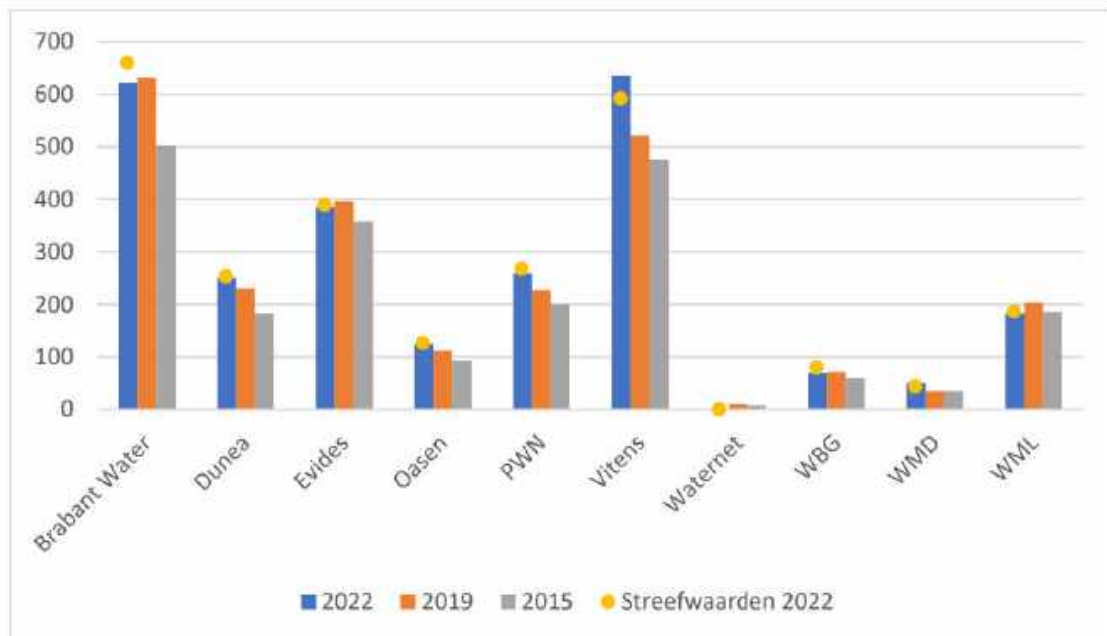
#### 4.6. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

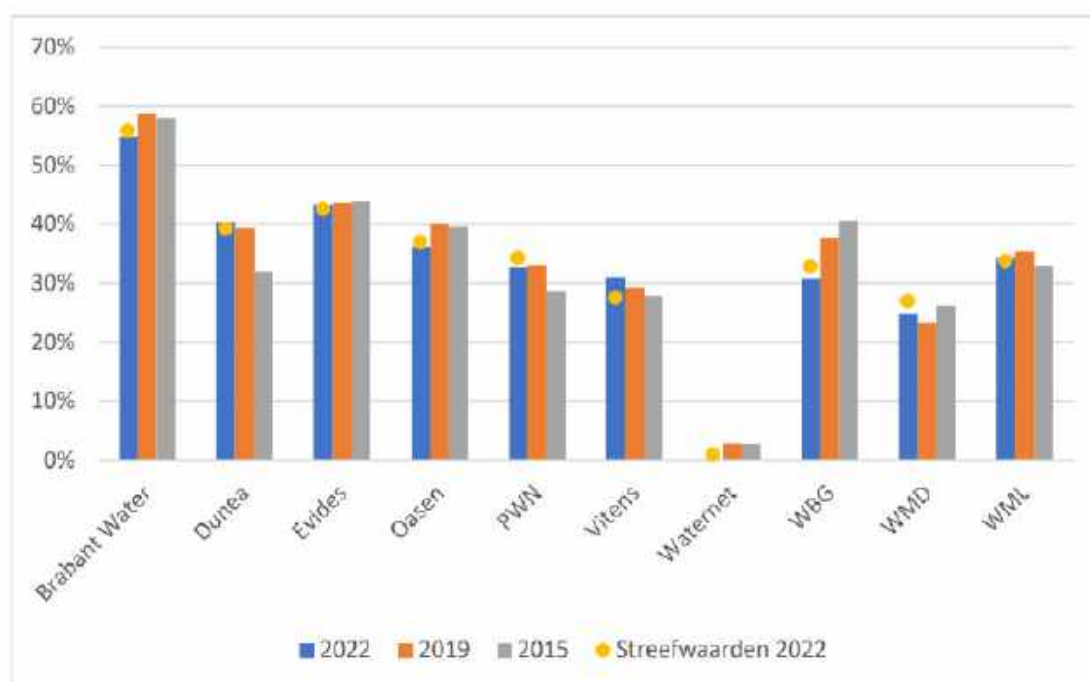
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



#### **Toelichting prestatie Vermogensopbouw**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mld)	0,566	0,575	0,552	0,533	0,623	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.6b Eigen vermogen (€mln)	186	202,7	186,7	183,2	219	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028
4.6c Solvabiliteit (%)	32,9	35,3	33,8	34,4	36,9	Gebaseerd op de meerjarenbegroting 2024 t/m 2028

#### **4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders**

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 *Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022*

Drinkwater- bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### *Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders*

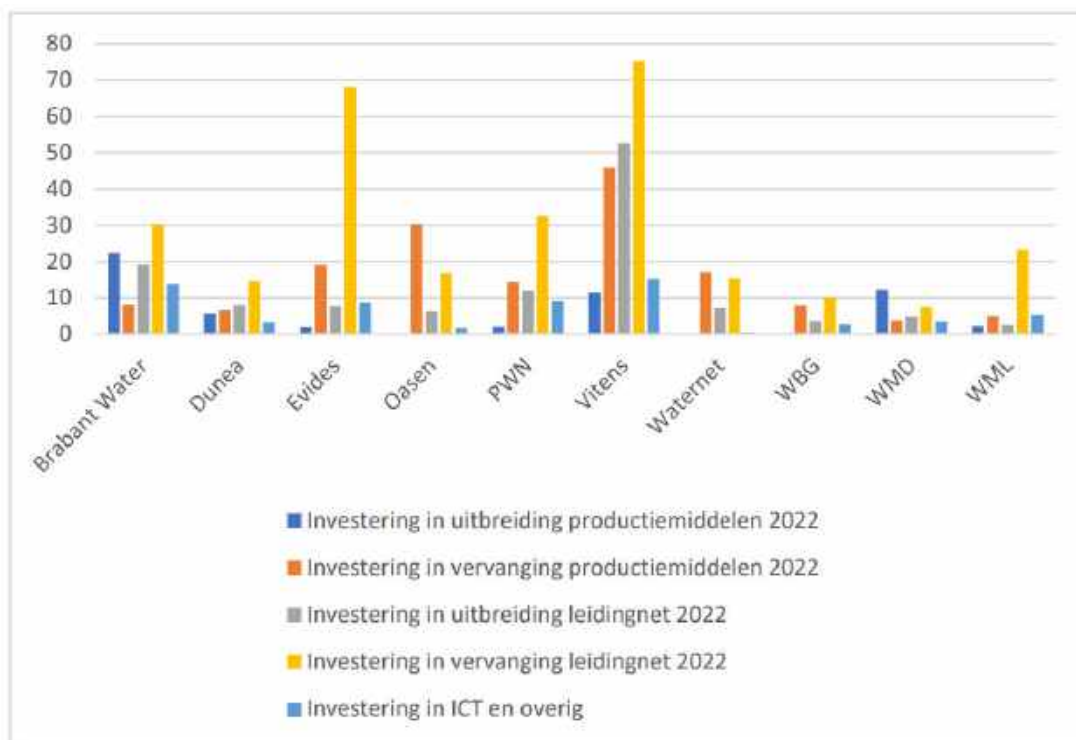
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	WML keert geen dividend uit.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0%	0%	0%	0%	0%	WML keert geen dividend uit.
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0%	0%	0%	0%	0%	WML keert geen dividend uit.

#### **4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur**

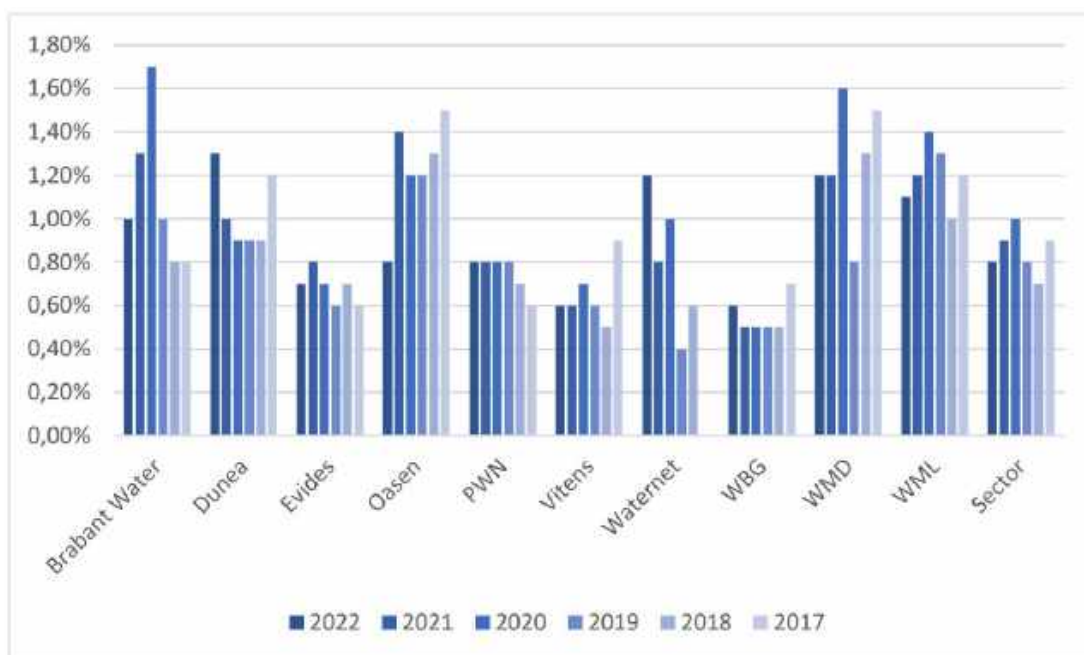
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

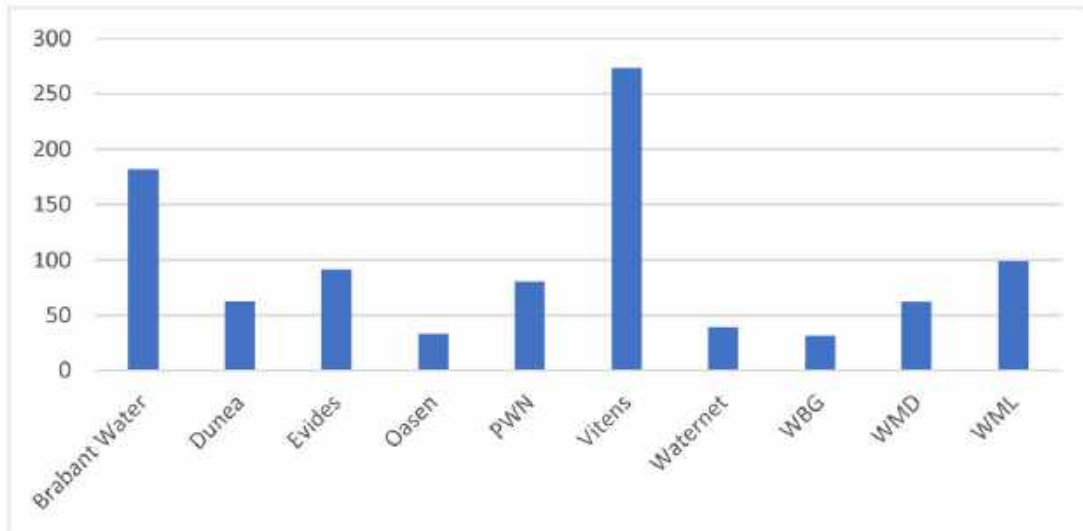
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



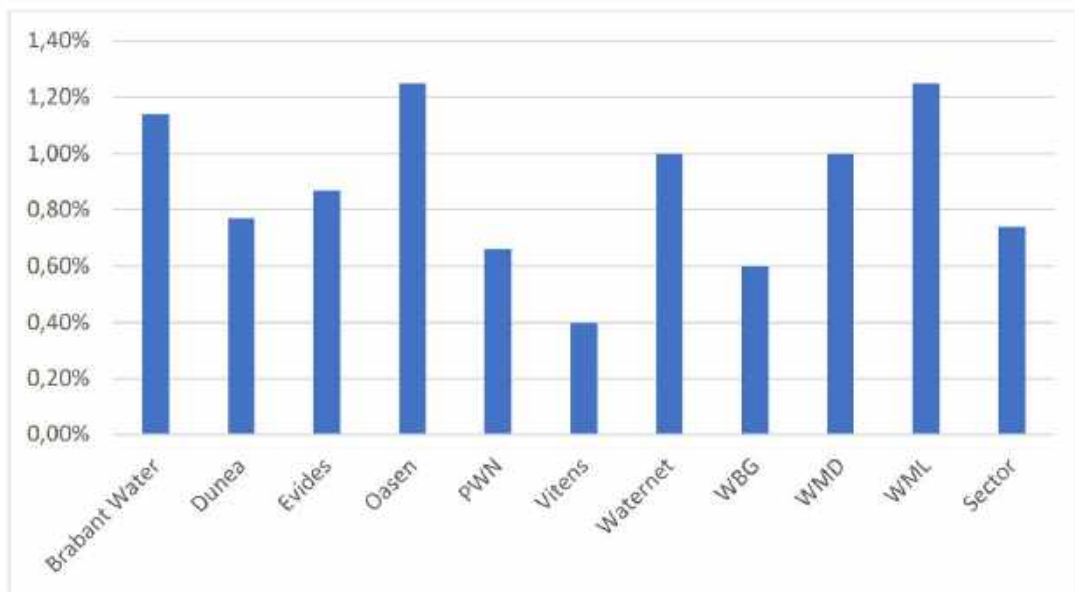
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31* Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*



**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	23,3	25,8	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,5	6,7	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5,0	10,3	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,2	5,5	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	5,3	4,2	Gebaseerd op de meerjarenplanning van de investeringen.
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	101	114,8	95	96,1	100	Inschatting aantal km die eruit wordt gehaald.
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	1,3%	1,25%	1,1%	1,1%	Inschatting op basis aantal km en beschikbaar budget.
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	99,3	106	Inschatting o.b.v. huidige prognoses
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,1%	1,2%	Inschatting o.b.v. huidige prognoses.

# **Verbeterplan WMD Drinkwater NV**

**Opgesteld naar aanleiding van de  
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022**

**Assen, 22 mei 2024**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan WMD .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van WMD .....	4
Inleiding .....	7
Aansluiting met Verbeterplan 2019 .....	7
Leeswijzer .....	8
1. Kwaliteit van het geleverde water .....	9
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i> .....	9
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i> .....	11
2. Klantenservice .....	14
2.1. <i>Klanttevredenheid</i> .....	14
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i> .....	15
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	16
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	17
3.1. <i>Elektriciteitsgebruik</i> .....	17
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	18
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	19
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	21
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.....	22
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	22
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	23
4.3. <i>Verklarende factoren voor kostenverschillen</i> .....	25
4.4. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	25
4.5. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	27
4.6. <i>Vermogensopbouw</i> .....	28
4.7. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	30
4.8. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	31



## **Samenvatting Verbeterplan WMD**

De prestaties van WMD op de Benchmark onderwerpen kwaliteit van het drinkwater, klantenservice en milieuaspecten zijn op hoog niveau. Doelstelling voor 2025 is om dit te handhaven. Op onderdelen is nog enige verbetering mogelijk, zoals tot uiting komt in de doelstellingen bij de onderdelen klantenservice.

Het tarief van WMD is de afgelopen jaren sterk gestegen en zal de komende jaren verder stijgen. De hoge inflatie is hier maar voor een deel de oorzaak van. Het grootste deel van de tariefstijging hangt samen met de opgave waar WMD zich mee geconfronteerd ziet om de drinkwatervoorziening voor de toekomst veilig te stellen. Verslechtering van de kwaliteit van de bronnen, een verwachte stijging van het drinkwatergebruik en van het productieverlies en een blijvend grote vervangingsopgave vergen ongekend grote investeringen. Hiervoor is versterking van het eigen vermogen noodzakelijk, door maximale benutting die de WACC hiervoor nog biedt. Daarnaast zorgen de snelle ontwikkelingen op digitaliseringsgebied en de gespannen arbeidsmarkt voor toename van kosten.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van [naam bedrijf]

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
<b>1. Kwaliteit van het geleverde water</b>							
NL-KWA-002	1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie
NL-KWA-003	1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie
NL-KWA-004	1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,045	0,037	0,050	0,054	0,060	WMD accepteert overschrijding bedrijfstechnische norm SI, gaat op meer locaties spelen bij aanpassing zuivering.
NL-KWA-005	1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,020	0,014	0,015	0,017	0,015	WMD werkt gestaag aan verlaging hardheid bij aanpassingen op de productiestations
NL-KWA-006	1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,100	0,040	0,100	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.
NL-KWA-007	1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,000	0,000	0,020	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie
NL-KWA-008	1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,040	0,030	0,050	0,013	0,020	Handhaving huidige situatie. WMD accepteert overschrijding norm SI
NL-KWA-009	1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,000	0,020	0,020	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.
NL-KLA-007	2.1a Gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	Handhaving huidige situatie
<b>2. Klanttevredenheid</b>							
NL-KLA-001	2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,9	7,7	8,0	7,6	8,0	Handhaving huidige situatie
NL-KLA-002	2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,8	7,9	8,0	7,9	8,0	Handhaving huidige situatie
NL-KLA-003	2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,2	8,0	8,2	8,0	Handhaving huidige situatie
NL-KLA-004	2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,4	8,2	8,3	8,0	Handhaving huidige situatie
NL-KLA-005	2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	7,9	8,0	8,0	8,0	Handhaving huidige situatie
NL-OLM-001	2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:06	06:34	10:00	04:50	09:00	Sectorgemiddelde

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
NL-OLM-002	2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	06:28	07:36	07:30	08:18	07:30	Handhaving huidige situatie
NL-OLM-005	2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:34	14:10	17:30	13:08	16:30	Handhaving huidige situatie
NL-OLM-003	2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:39	00:08	02:00	00:21	01:00	Meer signaleringswaarde dan streefscore
D-034	2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	338	347	300	320	250	Bij 250 kPa in het distributienet wordt ruimschoots voldaan aan wettelijke eis van 150 kPa op leveringspunt. Lagere druk duurzamer vanwege minder energiegebruik.
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>							
zOp-ebc-056	3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,28	0,30	0,28	0,30	Door noodzaak intensievere zuivering (organische microverontreinigingen) stijgt het energieverbruik bij productie.
zOp-EBC-057	3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,15	0,17	0,15	0,15	Handhaving huidige situatie
NL-En-022	3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100%	99%	Handhaving huidige situatie. Alleen noodstroom is op basis van diesel.
NL-Mil-016	3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	95%	100%	95%	Handhaving huidige situatie
yzOp-EBC-068	3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m <sup>3</sup> /jaar)	n.v.t.	6,4	n.v.t.	6,5	7,0	Handhaving huidige situatie
yOp-029	3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,3	0,3	Handhaving huidige situatie
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling</b>							
NL-Tar-002	4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,15	1,23	1,37	1,43	2,13	Door de opgave voor de veiligstelling van de drinkwatervoorziening (kwaliteit en kwantiteit bronnen, vervangingsopgave) stijgt het drinkwater tarief.

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
NL-Fin-171	4.2a Totale kosten in € per aansluiting	153	153	160	182	272	Door de opgave voor de veiligstelling van de drinkwatervoorziening stijgt het drinkwater tarief.
NL-Fin-172	4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,11	1,08	1,12	1,33	1,97	
	4.2c Belastingen	2	2	2	2	2	
	4.2d Afschrijvingen	30	35	45	42	52	
	4.2e Operationele kosten	90	104	104	129	177	
	4.2f Vermogenskosten	32	12	9	10	41	
NL-Fin-171-exBel	4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	151	151	158	180	270	
NL-Sta-019	4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	724	934	900	826	1.075	Stijging uitgaven door kostenstijgingen, door extra inspanningen voor het klimaatbestendig maken van winningen en door onderzoek naar aanvullende waterzuivering.
NL-Sta-060	4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,5%	2%	1,9%	2,0%	
NL-Fin-009a / 1000000	4.6a Balanstotaal (€mln)	137,6	154,6	196,7	204,0	275,1	
NL-Fin-023/1000	4.6b Eigen vermogen (€mln)	36,1	36,1	43,9	50,6	64,6	
zFi-EBC-002	4.6c Solvabiliteit (%)	26,2%	23,4%	22,3%	24,8%	26,3%	Op termijn streeft WMD naar 30%
NL-Fin-151	4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	3	0	0	0	0	WMD keert geen dividend uit
NL-Fin-160nw	4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
NL-Fin-161nw	4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
NL-Sta-014a / 1000	4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	7,5	11,0	Verhoging investering met name als gevolg van prijsstijgingen en duurdere tracé's
NL-Sta-013a / 1000	4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,8	3,6	

Code	Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
NL-Sta-008b / 1000	4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,8	8,5	
NL-Sta-008a / 1000	4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	12,3	4,0	
NL-Sta-028 / 1000	4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,6	7,5	Digitalisering, zonnepanelen, grondaankoop, divers
D-020	4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	54,0	24,5	40	48	50	Deze omvang van sanering is noodzakelijk om de storingen (OLM's) niet toe te laten nemen.
Op-016	4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	0,5%	0,8%	1,0%	1,0%	
zd-ebc-034	4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62,4	60	
zOp-EBC-066	4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2%	1,2%	

## Inleiding

Het Verbeterplan van WMD Drinkwater BV is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022, die op 27 november 2023 door de Minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2025, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

*“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het Verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

WMD geeft in het Verbeterplan namens de eigenaren van het bedrijf weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens.

## Aansluiting met Verbeterplan 2019

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2019. Een aantal indicatoren die in 2019 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2019 komt niet terug in de prestatievergelijking 2022. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2022 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2019 en het Verbeterplan 2022 niet

---

<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren van drinkwaterbedrijven en aan hen wordt toegezonden.

mogelijk. In het Verbeterplan 2022 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

### **Alle leveringen van drinkwater**

In het Verbeterplan 2022 (§4.2 – §4.4) zijn de kostenvergelijkingen over 2022 en de streefwaarden voor de drinkwaterkosten in 2025 gebaseerd op al het door WMD geproduceerde en geleverde drinkwater. Dit is inclusief de leveringen die ILT inmiddels als leveringen van ander water van drinkwaterkwaliteit bestempeld. Deze opstelling maakt vergelijking met eerdere jaren mogelijk en is in overeenstemming met de afspraken tussen de drinkwaterbedrijven en ILT.

### **Leeswijzer**

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022
- Tabel die inzicht geeft in:
  - prestatie van WMD in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - prestatie van WMD in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van WMD in 2022 (Verbeterplan 2019)
  - prestatie van WMD in 2022 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022)
  - streefprestatie van WMD in 2025
  - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2015, 2019 en 2022 wordt verwezen naar de rapporten Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015, 2019 en 2022.

## 1. Kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

### 1.1. Kwaliteitsbewaking

Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

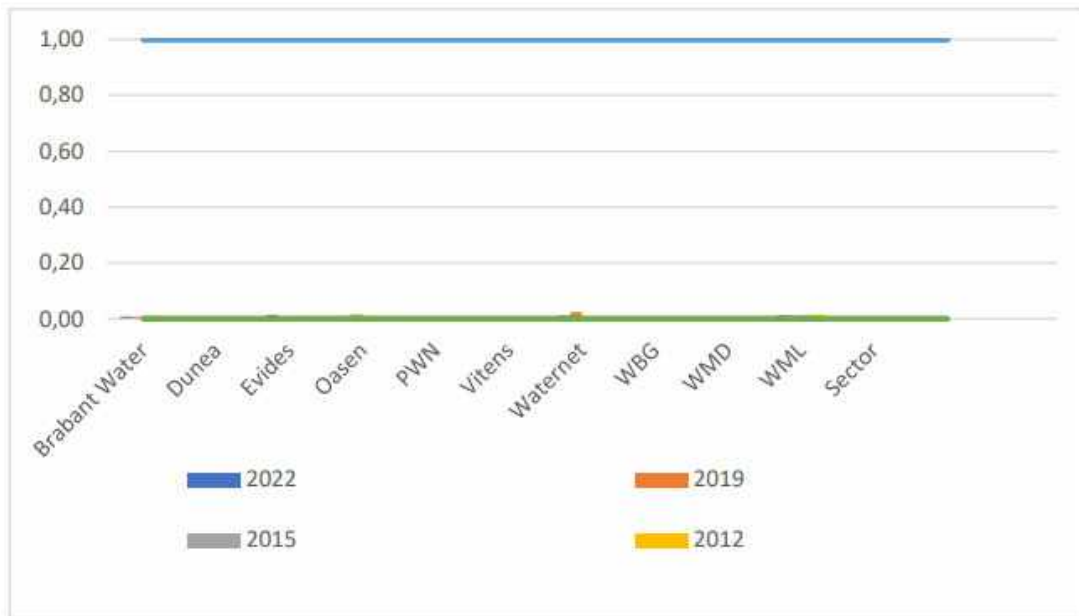
- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 2 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*

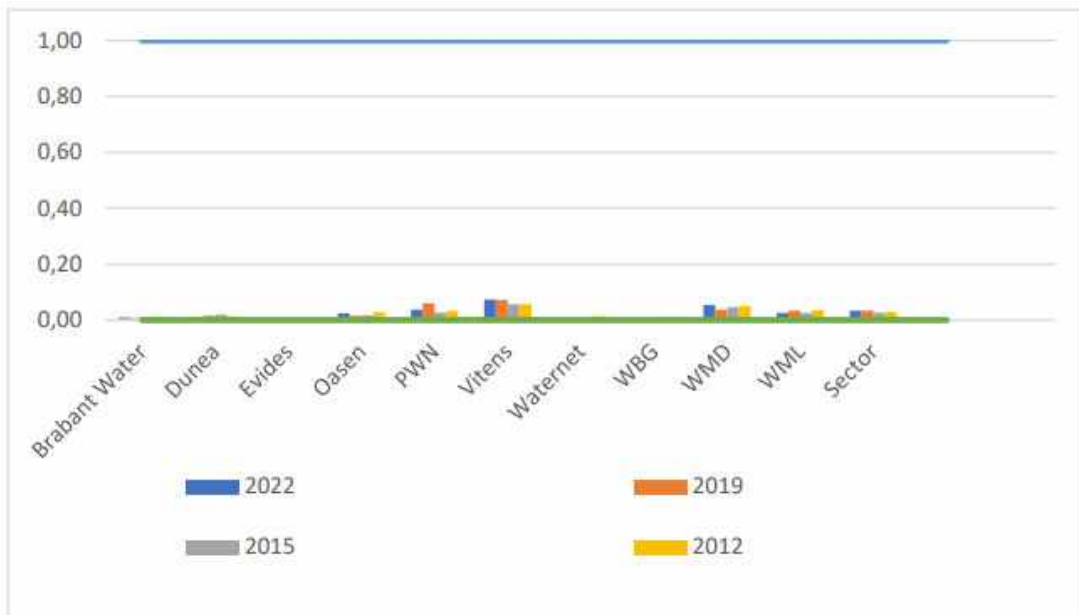




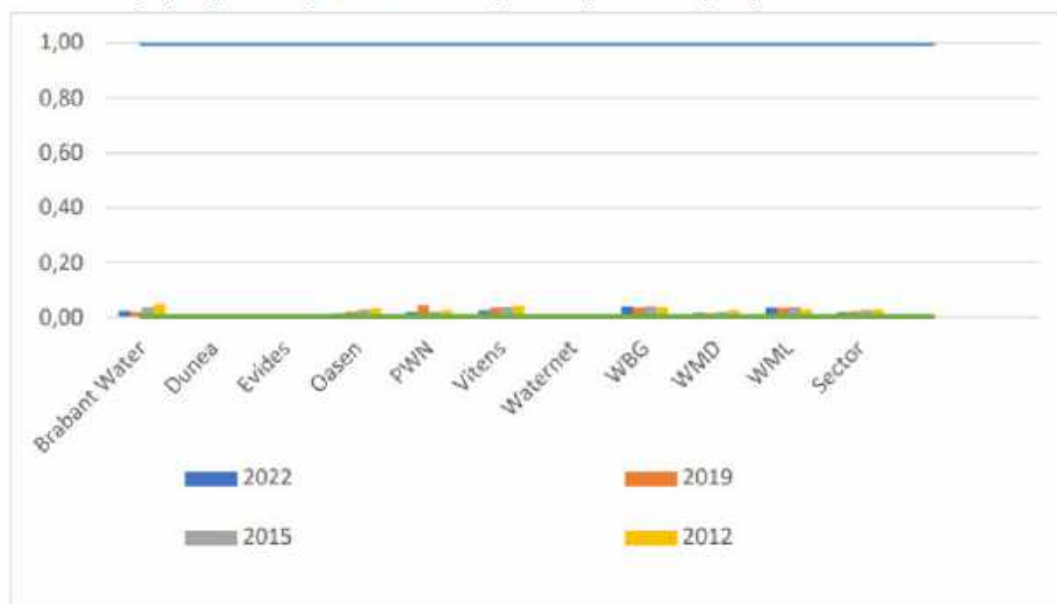
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 3 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 4 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 5 WKI klantgerichte parametergroep*



### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,045	0,037	0,050	0,054	0,060	WMD accepteert overschrijding bedrijfstechnische norm SI, gaat op meer locaties spelen bij aanpassing zuivering.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,020	0,014	0,015	0,017	0,015	WMD werkt gestaag aan verlaging hardheid bij aanpassingen op de productiestations

### 1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 6 Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 7 Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 8 Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 9 Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters*



### Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	0,100	0,040	0,100	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,000	0,000	0,020	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,040	0,030	0,050	0,013	0,020	Handhaving huidige situatie. WMD accepteert overschrijding norm SI
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,000	0,020	0,020	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.

## 2. Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers van de klant voor de tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 10 Klanttevredenheid (rapportcijfers)*



### Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
2.1a Rekenkundig gemiddelde rapportcijfer klanttevredenheid	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	Handhaving huidige situatie
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,9	7,7	8,0	7,6	8,0	Handhaving huidige situatie
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,8	7,9	8,0	7,9	8,0	Handhaving huidige situatie
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,2	8,0	8,2	8,0	Handhaving huidige situatie
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,4	8,2	8,3	8,0	Handhaving huidige situatie
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,9	7,9	8,0	8,0	8,0	Handhaving huidige situatie

## 2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 1 Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater- bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

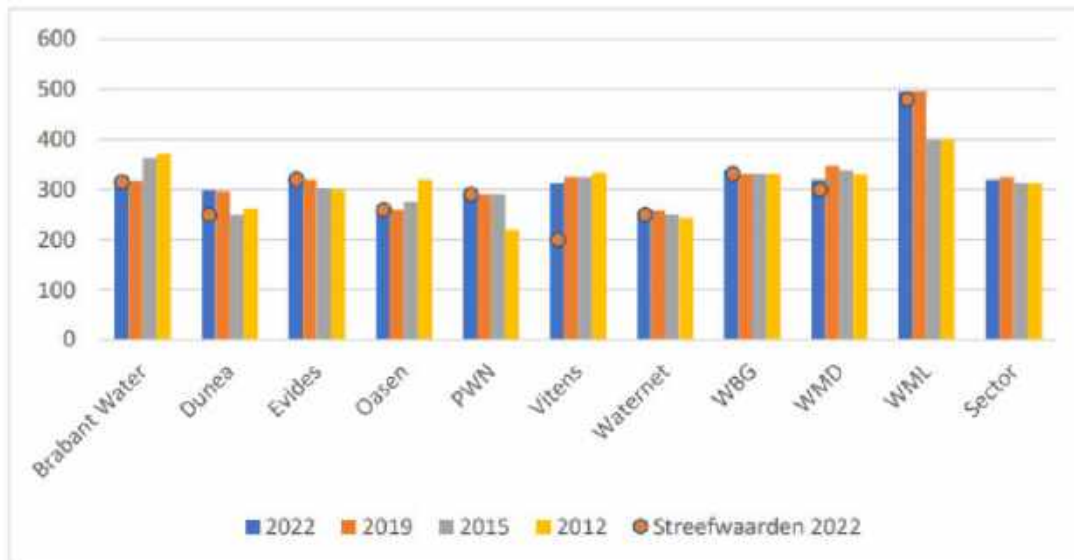
### Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:06	06:34	10:00	04:50	09:00	Sectorgemiddelde
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	06:28	07:36	07:30	08:18	07:30	Handhaving huidige situatie
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:34	14:10	17:30	13:08	16:30	Handhaving huidige situatie
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:39	00:08	02:00	00:21	01:00	Meer signaleringswaarde dan streefscore

### 2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 11 Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)*



#### Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	338	347	300	320	250	Bij 250 kPa in het distributienet wordt ruimschoots voldaan aan wettelijke eis van 150 kPa op leveringspunt. Lagere druk duurzamer vanwege minder energiegebruik.

### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

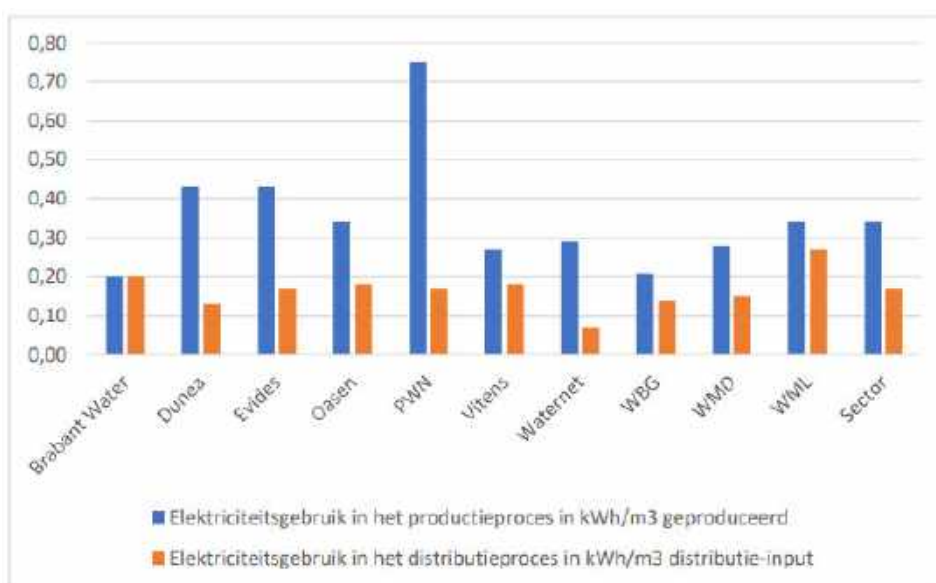
#### 3.1. Elektriciteitsgebruik

Het elektriciteitsgebruik wordt weergegeven:

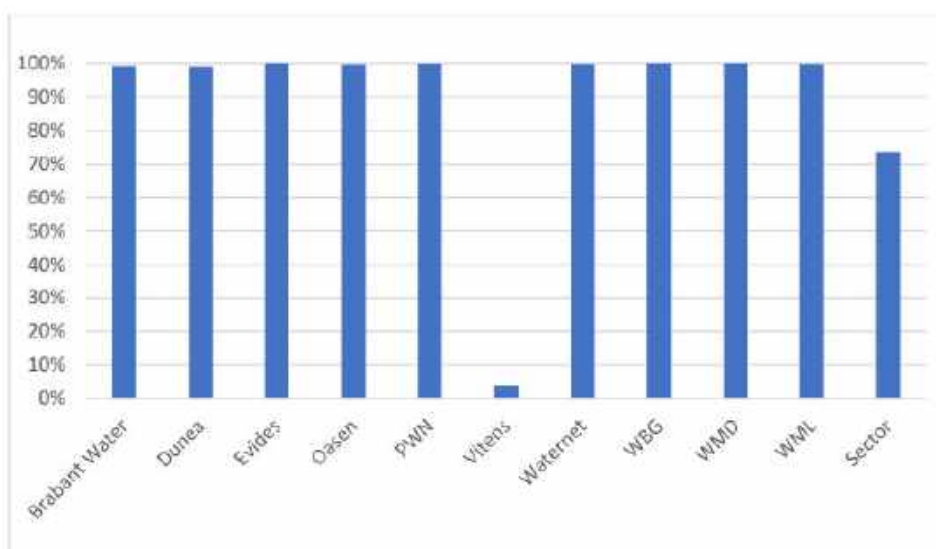
- in het productieproces in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m<sup>3</sup> distributie-input

Daarnaast wordt voor het totaal van het productieproces en het distributieproces het percentage van het gebruik weergegeven dat duurzaam is opgewekt.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 12 Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 13 Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022*





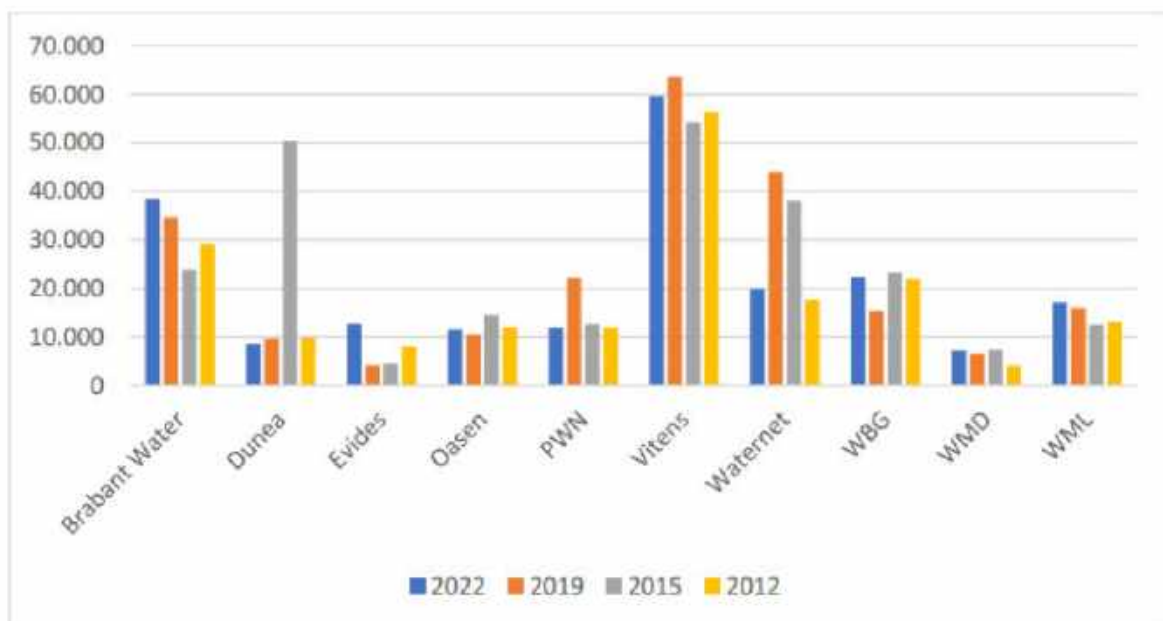
### Toelichting prestatie Elektriciteitsgebruik

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
3.1a Elektriciteitsgebruik productieproces per m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,28	0,30	0,28	0,30	Door noodzaak intensievere zuivering (organische microverontreinigingen) stijgt het energieverbruik bij productie.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	0,15	0,17	0,15	0,15	Handhaving huidige situatie
3.1c Elektriciteit voor productie en distributie dat duurzaam is opgewekt (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	100%	99%	Handhaving huidige situatie. Alleen noodstroom is op basis van diesel.

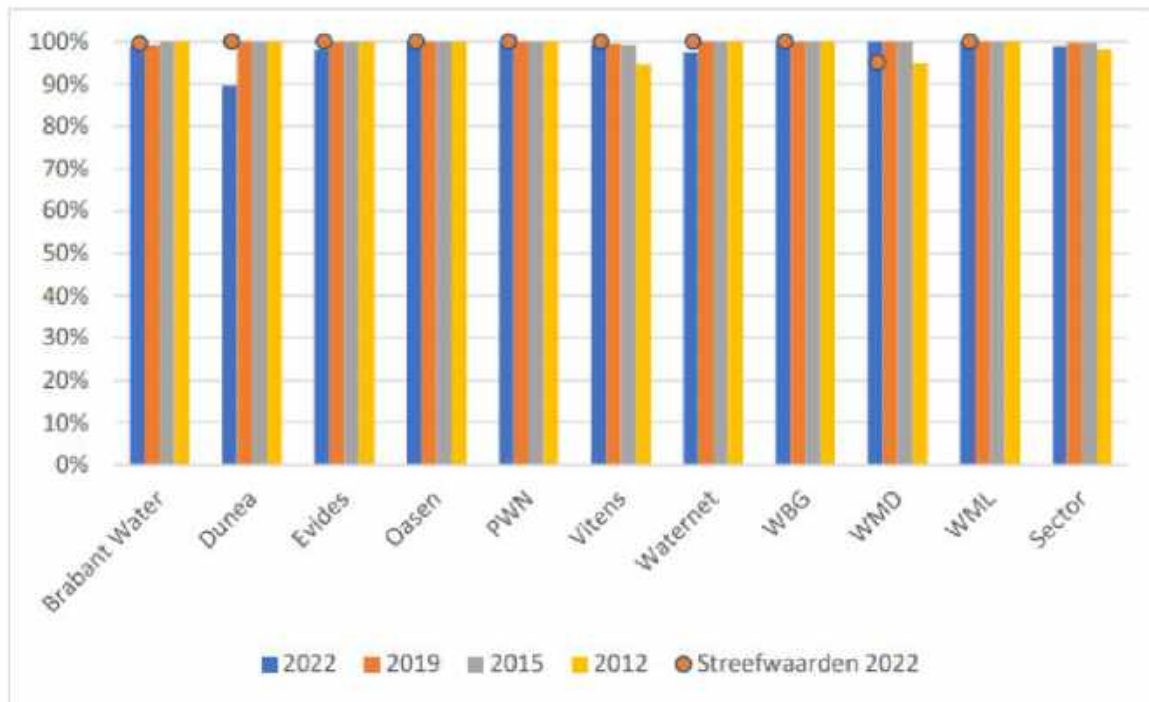
### 3.2. Reststoffen

De hoeveelheid afgevoerde reststoffen van de drinkwaterproductie en het percentage daarvan dat nuttig is toegepast worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 14 Reststoffen totaal (ton)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 15 Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast*



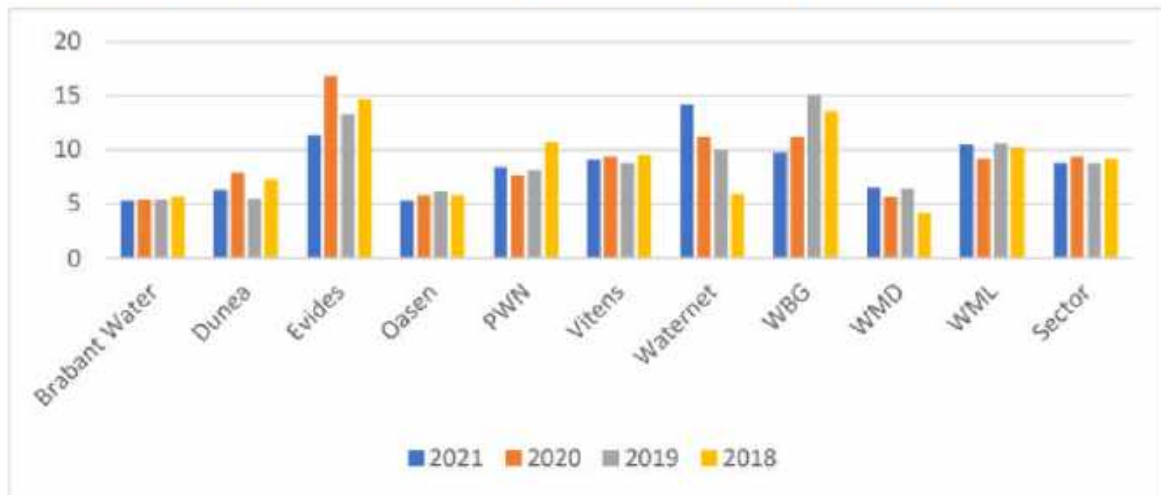
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	95%	100%	95%	Handhaving huidige situatie

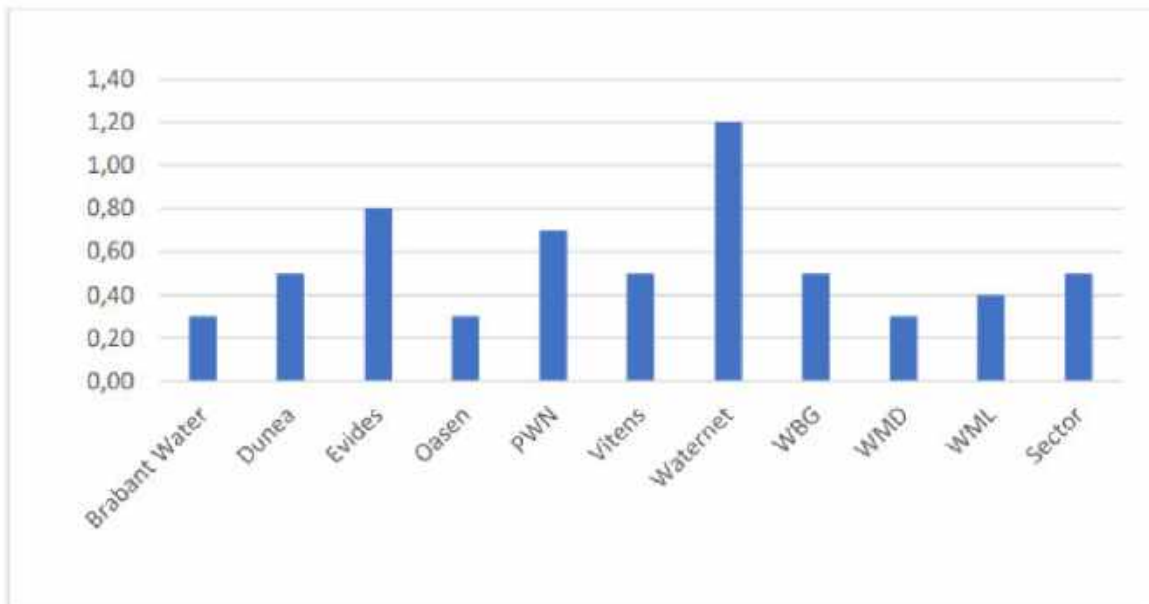
### 3.3. Lek- en spuiverliezen

De ontwikkeling van het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG) en de Infrastructure Leakage Index (ILI) van 2021 worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 16 NIRG per administratieve aansluiting (m3)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 17 ILI 2021*



**Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2021	Streef-score 2025	Toelichting
3.3a NIRG per administratieve aansluiting (m3/jaar)	n.v.t.	6,4	n.v.t.	6,5	7,0	Handhaving huidige situatie
3.3b Infrastructure Leakage Index	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,3	0,3	Handhaving huidige situatie

### 3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

Alle drinkwaterbedrijven hebben in de prestatievergelijking 2022 aangegeven dat ze duurzaamheid hebben geborgd in het inkoopbeleid.

#### *Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid*

Beschrijving realisatie 2022	Streven 2025
Bij 100% van de Europese aanbestedingen worden geformuleerde criteria van MVI (Maatschappelijk verantwoord inkopen) opgenomen welke worden gehanteerd bij het selecteren en beoordelen van de aanbiedingen.	<p>Bij 100% van de aanbestedingen boven en onder de EU drempel worden de MVI criteria van Pianoo gehanteerd, zowel voor selectie van leveranciers als beoordeling van de offertes.</p> <p>Bij minstens 3 productgroepen zijn alle materiaalstromen in kaart.</p> <p>Het programma maatschappelijk verantwoord opdrachtgeverschap en inkoop leidt tot Circulair bouwen en circulaire inkoop bij bouwprojecten. In 2025 worden hier de eerste stappen toe gezet voor 1 icoonproject.</p>

#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

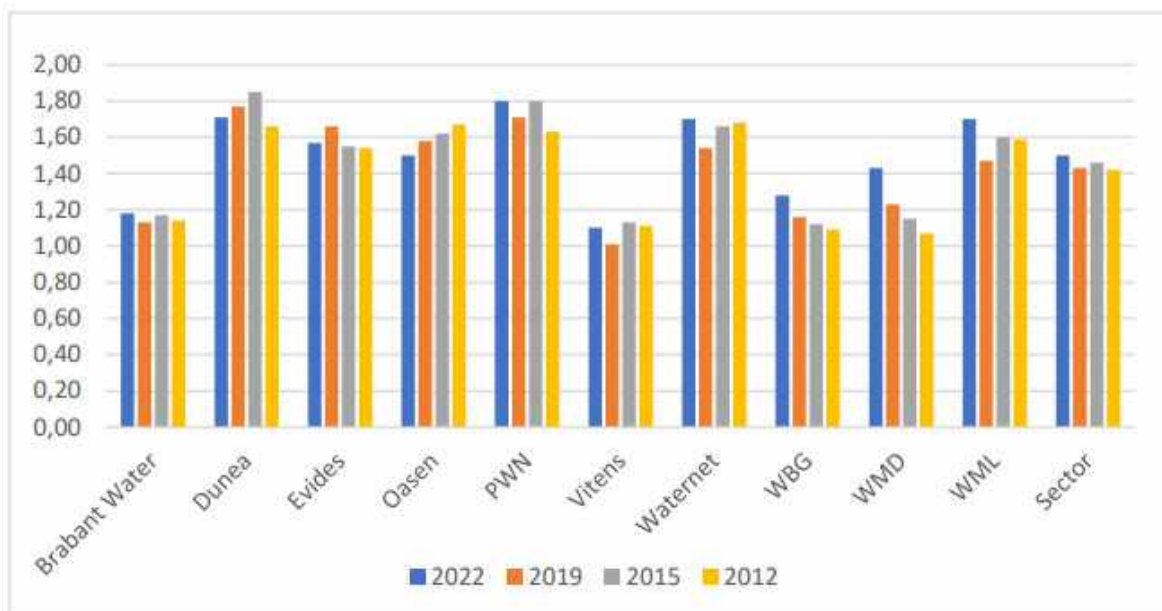
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

##### 4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 18 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m<sup>3</sup>)*



### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,15	1,23	1,37	1,43	2,13	Door de opgave voor de veiligstelling van de drinkwatervoorziening (kwaliteit en kwantiteit bronnen, vervangingsopgave) stijgt het drinkwater tarief.

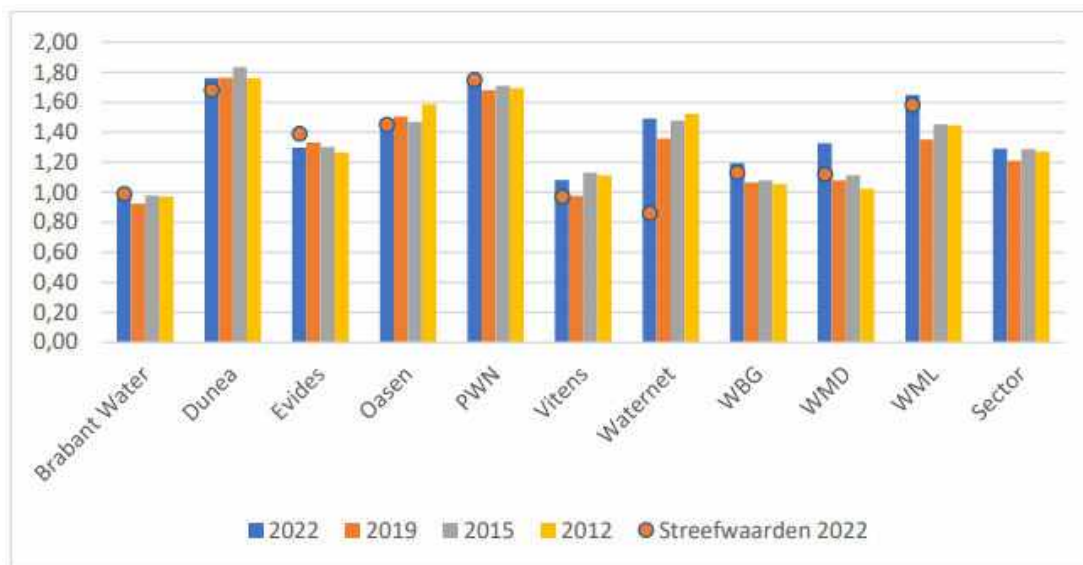
### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De ontwikkeling van de kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> wordt weergegeven en voor 2022 de verdeling over de kostensoorten.

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 19 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 20 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2022 *Tabel 2 Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m<sup>3</sup>)*

Drinkwater-bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogenskosten	Afschrijvingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

### *Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau*

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.2a Totale kosten in € per aansluiting	153	153	160	182	272	Kosten stijgen door inflatie, schaarste op arbeidsmarkt en bij aannemers en door de grote opgave in veiligstelling drinkwatervoorziening (investeringen, eigen vermogen)
4.2b Totale kosten in € per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,11	1,08	1,12	1,33	1,97	
4.2c Belastingen	2	2	2	2	2	
4.2d Afschrijvingen	30	35	45	42	52	
4.2e Operationele kosten	90	104	104	129	177	
4.2f Vermogenskosten	32	12	9	10	41	

#### **4.3. Verklarende factoren voor kostenverschillen**

Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren. In dit kader worden in de prestatievergelijking de afzet per administratieve aansluiting en het productietype weergegeven. Voor de verklarende factoren worden geen streefwaarden gesteld.

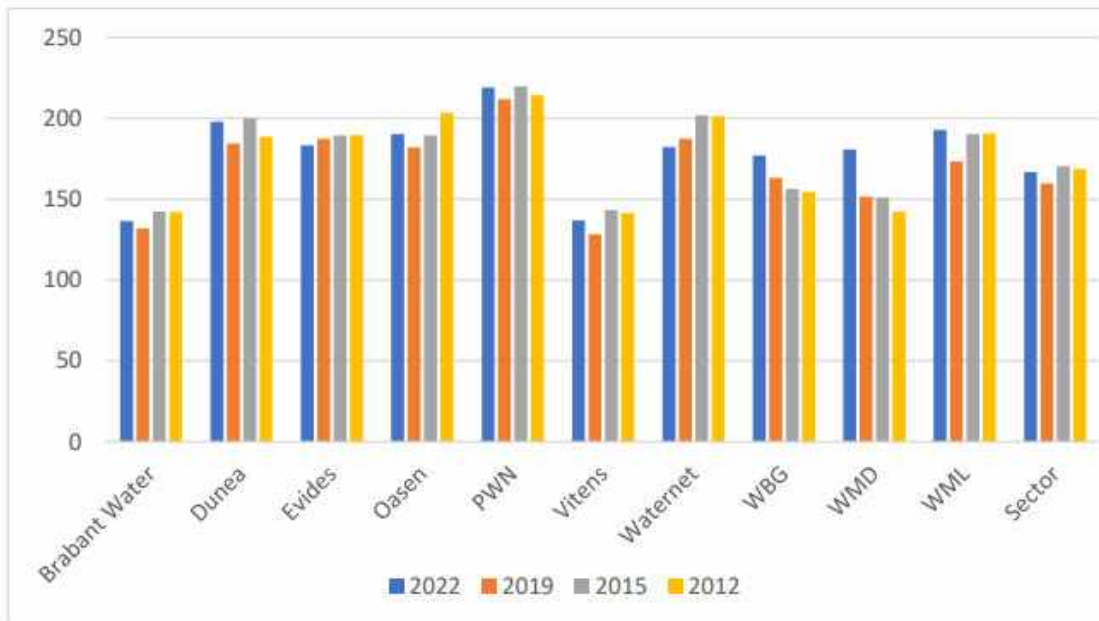
#### **4.4. Gerealiseerde efficiëntieverbetering**

In het kader van efficiëntieverbetering worden weergegeven:

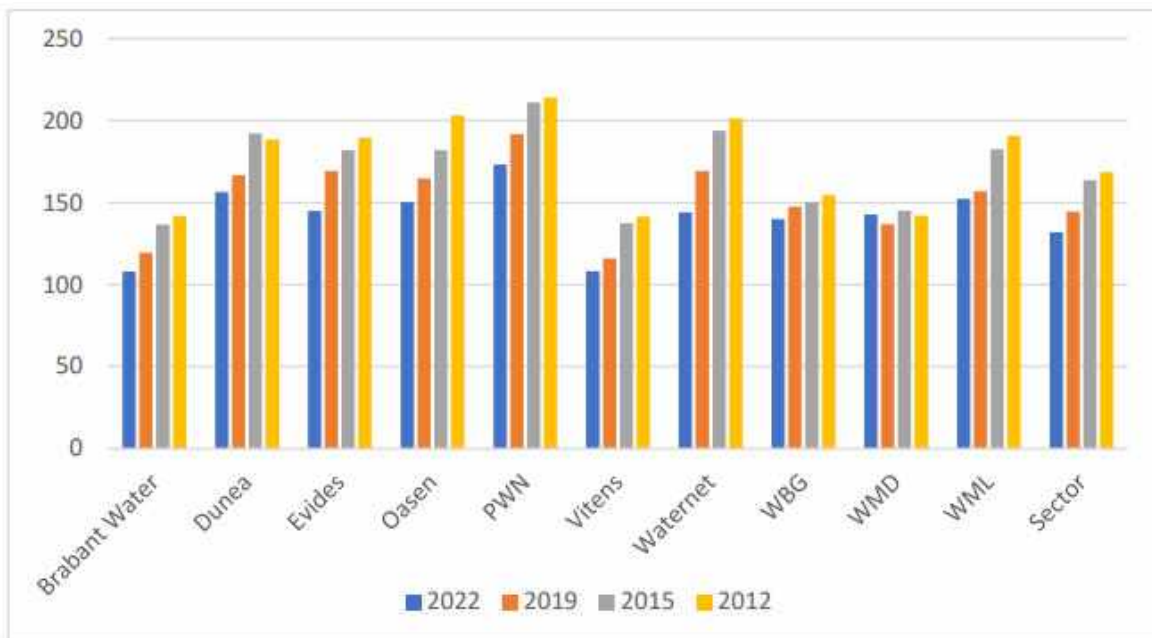
- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële drinkwaterkosten exclusief kostprijsverhogende belastingen per administratieve aansluiting. Dit zijn de nominale kosten exclusief kostprijsverhogende belastingen gecorrigeerd voor inflatie, op basis van het prijsniveau van 2012.



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 23 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 24 Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)*



### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

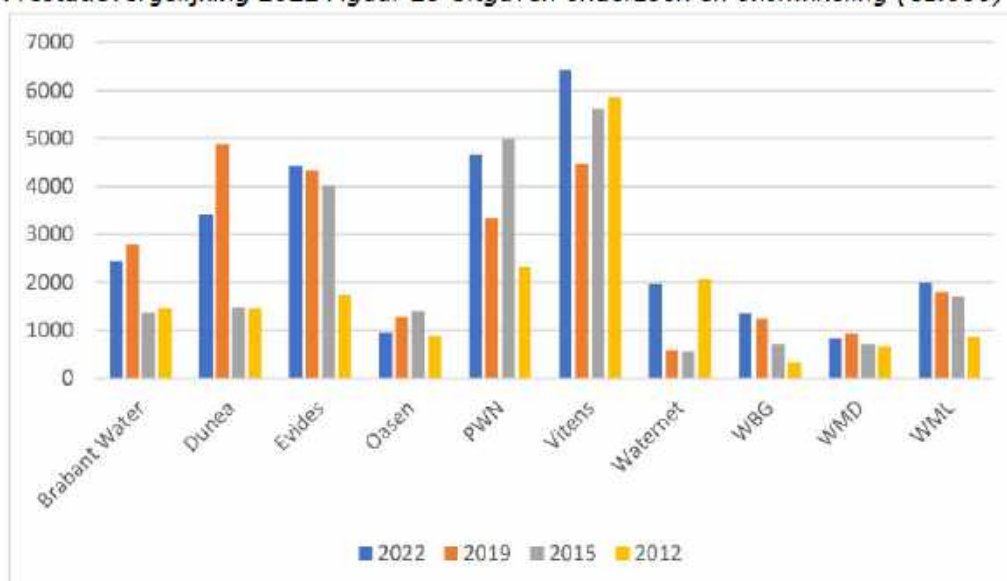
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.4 Nominale kosten in € per aansluiting, excl. kostprijsverhogende belastingen	151	151	158	180	270	Kosten stijgen door inflatie, schaarste op arbeidsmarkt en bij aannemers en door de grote opgave in veiligstelling drinkwatervoorziening (investerings, eigen vermogen)

NB Een streefscore 2025 voor de reële kosten excl. kostprijsverhogende belastingen kan niet worden bepaald omdat deze mede afhangt van de nog onbekende ontwikkeling van de inflatie tot en met 2025.

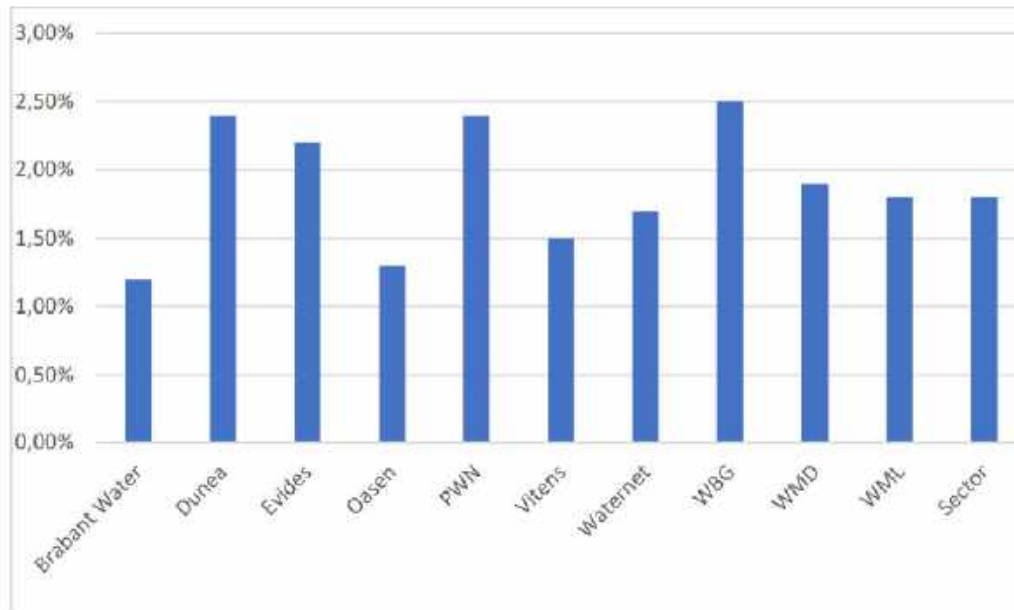
#### 4.5. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO).

Prestatievergelijking 2022 *Figuur 25* Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 26 Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022*



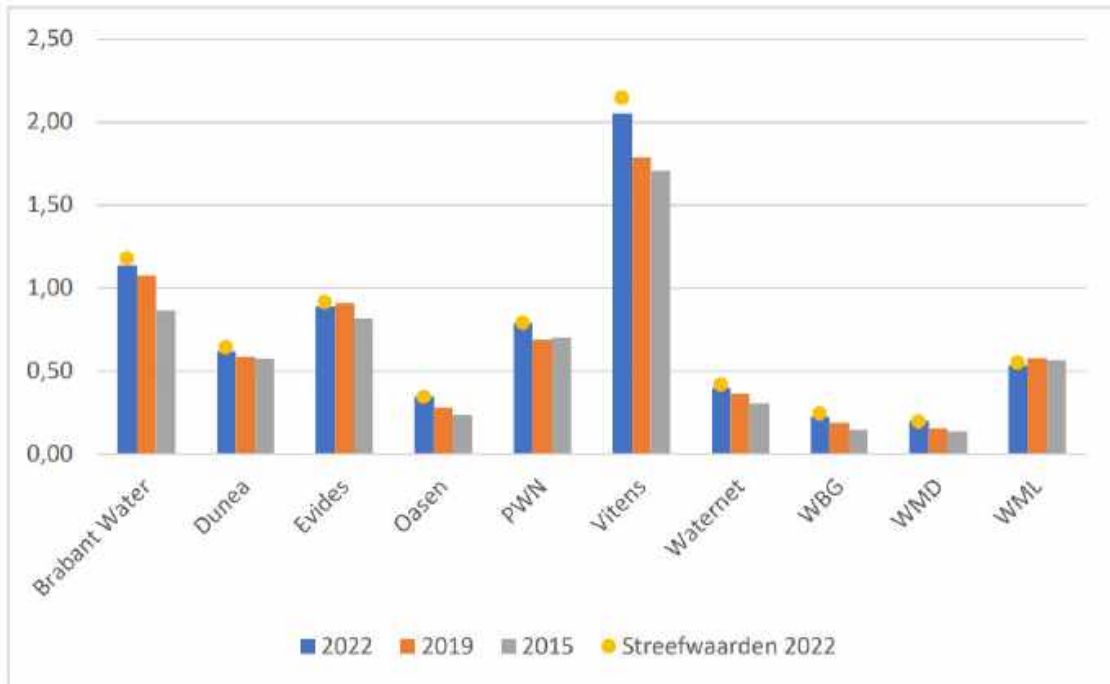
**Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.5a Uitgaven aan O&O (€1.000)	724	934	900	826	1.075	Stijging uitgaven door kostenstijgingen, door extra inspanningen voor het klimaatbestendig maken van winningen en door onderzoek naar aanvullende waterzuivering.
4.5b Uitgaven aan O&O als % van de opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	2,5%	2%	1,9%	2,0%	

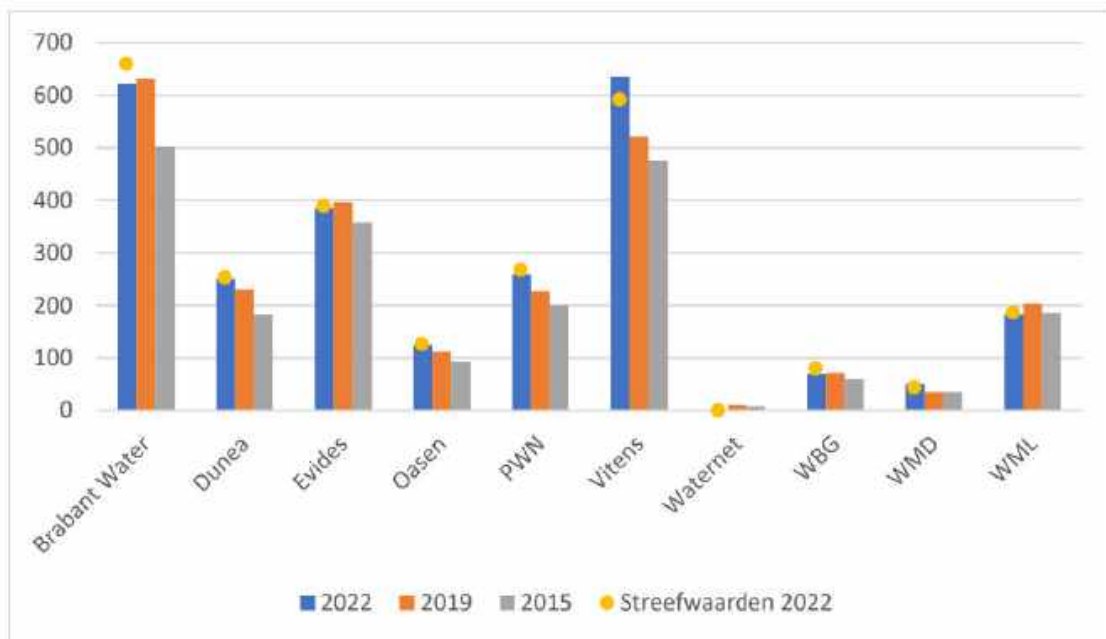
**4.6. Vermogensopbouw**

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

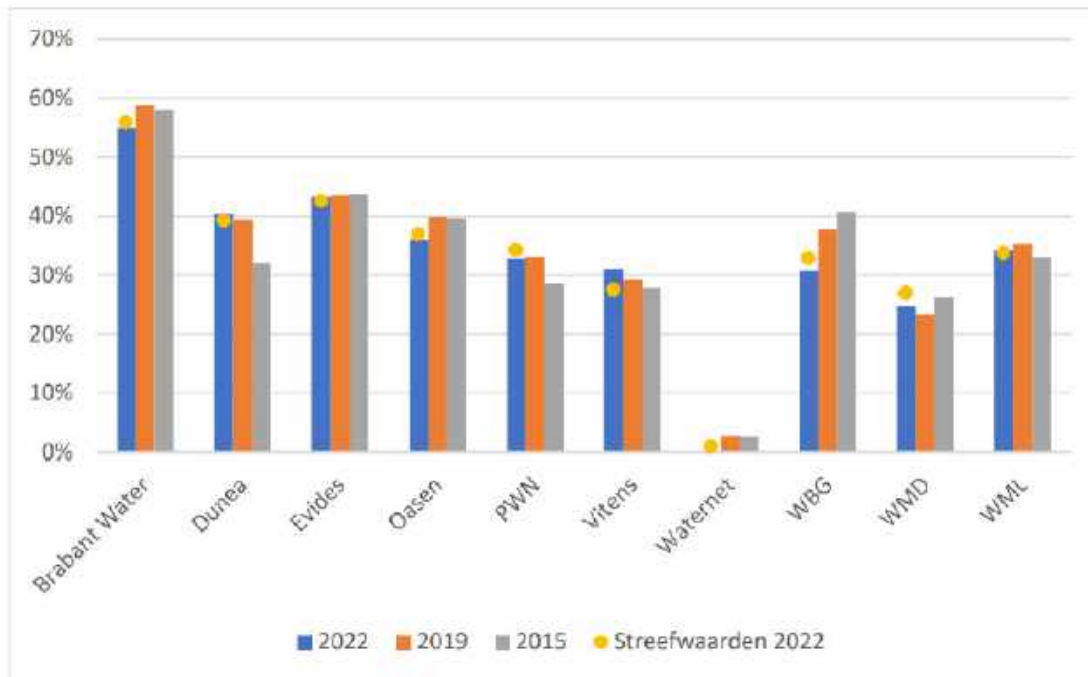
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 27 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 28 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 29 Ontwikkeling solvabiliteit*



**Toelichting prestatie Vermogensopbouw**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef-score 2022	Score 2022	Streef-score 2025	Toelichting
4.6a Balanstotaal (€mld)	137,6	154,6	196,7	204,0	275,1	
4.6b Eigen vermogen (€mln)	36,1	36,1	43,9	50,6	64,6	
4.6c Solvabiliteit (%)	26,2%	23,4%	22,3%	24,8%	26,3	Op langere termijn is streven 30%

**4.7. Uitkeringen aan aandeelhouders**

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

Prestatievergelijking 2022 Tabel 4 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

#### Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

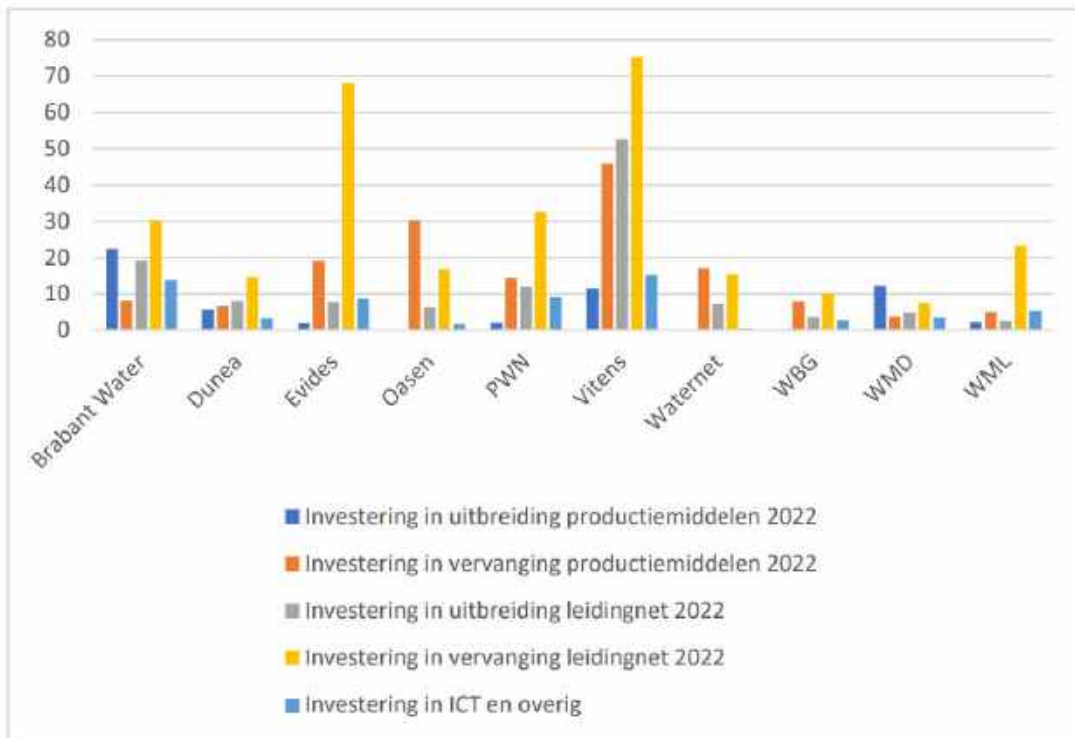
Indicator	Score 2015	Score 2019	Streef- score 2022	Score 2022	Streef- score 2025	Toelichting
4.7a Uitgekeerd dividend (€1.000)	3	0	0	0	0	WMD keert geen dividend uit.
4.7b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
4.7c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

#### 4.8. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

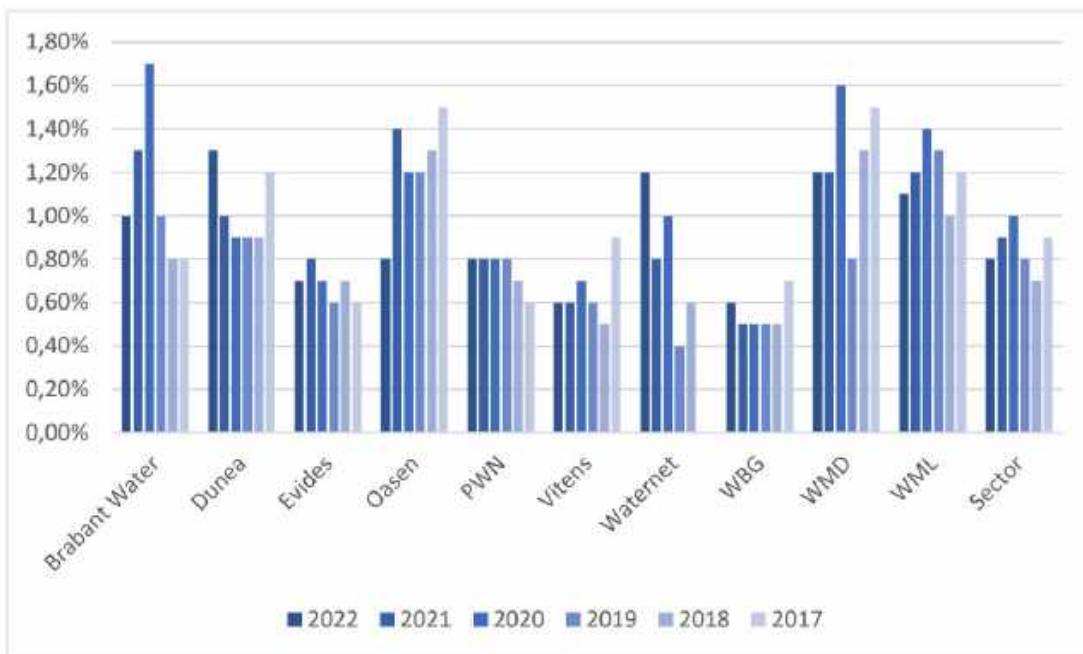
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- vernieuwd leidingnet (som van sanering en reconstructies) in km (2022) en in percentages van het leidingnet (2017-2022)
- 10-jaars prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033.

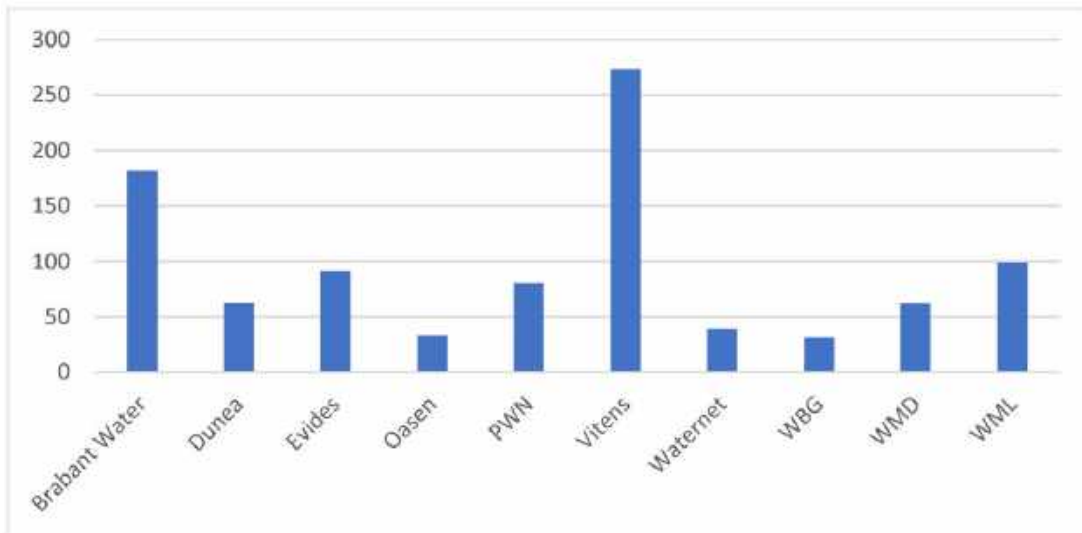
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 30* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



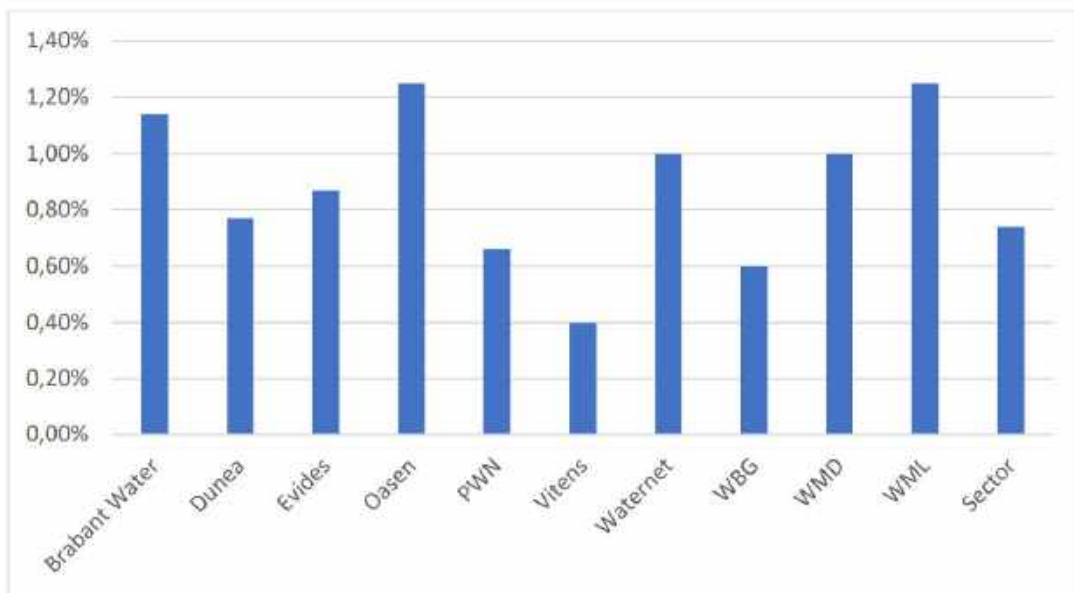
Prestatievergelijking 2022 *Figuur 31* Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 32 Lengte vernieuwde leidingen (km)*



Prestatievergelijking 2022 *Figuur 34 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033*





**Toelichting prestatie Investeringsopgave van de drinkwaterinfrastructuur**

Indicator	Score 2015	Score 2019	Streefscore 2022	Score 2022	Streefscore 2025	Toelichting
4.8a Investerings vervanging leidingnet (€mln)			n.v.t.	7,5	11,0	Verhoging investering met name als gevolg van prijsstijgingen en duurdere tracée's
4.8b Investerings uitbreiding leidingnet (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	4,8	3,6	
4.8c Investerings vervanging productiemiddelen (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	3,8	8,5	
4.8d Investerings uitbreiding productiemiddelen (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	12,3	4,0	
4.8e Investerings ICT en overig (€mln)	n.v.t.		n.v.t.	3,6	7,5	Digitalisering, zonnepanelen, grondaankoop, divers
4.8f Gesaneerd leidingnet (km)	54,0	24,5	40	48	50	
4.8g Gesaneerd leidingnet (%)	1,1%	0,5%	0,8%	1,0%	1,0%	
4.8h Vernieuwd leidingnet (km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62,4	60	
4.8i Vernieuwd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2%	1,2%	