

Verbeterplan Vitens

**Opgesteld naar aanleiding van de
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019**

Zwolle, juni 2021

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Vitens	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Vitens.....	5
Inleiding.....	9
Aansluiting met Verbeterplan 2015	10
Leeswijzer	10
1. De kwaliteit van het geleverde water	11
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i>	11
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i>	13
2. Klantenservice	16
2.1. <i>Klanttevredenheid</i>	16
2.3. <i>Druk in het distributienet</i>	18
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	19
3.1. <i>Elektriciteitsverbruik</i>	19
3.2. <i>Reststoffen</i>	20
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i>	21
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i>	21
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen	23
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i>	23
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i>	24
4.3. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i>	26
4.4. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i>	27
4.5. <i>Vermogensopbouw</i>	28
4.6. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i>	30
4.7. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i>	31

Samenvatting Verbeterplan Vitens

Water is van levensbelang. Wij winnen, zuiveren en leveren drinkwater. Betrouwbaar, betaalbaar en 24/7 beschikbaar. Dat is onze kerntaak, de basis waar we bij Vitens dagelijks voor gaan. Maar de wereld om ons heen verandert snel. Externe ontwikkelingen zoals het klimaat, digitalisering, veranderde klantwensen en arbeidsmarkt hebben een grote impact op Vitens. In 2020 heeft Vitens haar nieuwe strategie voor 2030 vastgesteld: *Elke druppel duurzaam*. Hiermee willen we de uitdagingen van nu en de toekomst het hoofd bieden, samen met onze partners.

Kwaliteit

We borgen de kwaliteit van het drinkwater door gerichte zuiveringen, waarbij ons kwaliteitsbeleid op veel vlakken strenger is dan de wet voorschrijft. Na de zuivering is het belangrijk dat we de kwaliteit continu monitoren. De kwaliteit van drinkwater meten we met de Waterkwaliteitsindex (WKI), dat volgens een landelijke systematiek bij alle drinkwaterbedrijven wordt toegepast. Bij investeringsafwegingen hanteren we de interne bedrijfsnorm en beoordelen wat het kost en oplevert op het gebied van productkwaliteit en/of duurzaamheid. Vitens gaat voor topkwaliteit drinkwater en heeft als uitgangspunt geen overschrijdingen op het gebied van gezondheidskundige parameters (acuut en niet-acuut).

Klantenservice

Vanaf 2021 worden de klantinitiatieven integraal Vitensbreed opgepakt vanuit het cluster klant. Een aantal klantreizen zijn benoemd met focus waarop we verbeteringen willen bereiken. Dit betreft de klantreizen op het aansluitproces, meterstanden doorgeven en onderhoudsklantreizen.

Verder gaan we kanaal/comunicatiestrategie ontwikkelen dat past bij de doelgroepen, waarbij we inzetten op maximaal gemak en service op maat. Vitens streeft erna om minimaal een score van 8 te behalen op de klantreizen/kanalen.

Milieuaspecten (duurzaamheid)

Kraanwater is een natuurproduct. Hoe schoner onze omgeving, hoe minder wij het water hoeven te zuiveren. En hoe minder water wij hoeven op te pompen, des te kleiner de impact op onze omgeving. Daarom willen we water duurzaam winnen, met respect voor het watersysteem en in balans met de omgeving, om onze klanten nu en later te voorzien van goed en genoeg drinkwater. Naast de bescherming van grondwaterbronnen, en de taak om ervoor te zorgen dat we voldoende vergunde wincapaciteit in ons distributiegebied hebben, hebben we doelen voor energie en klimaat. Vitens zet zich in voor een zo duurzaam mogelijke bedrijfsvoering. Hiermee willen we bijdragen aan de doelen die gesteld zijn in het landelijke Klimaatakkoord om de opwarming van de aarde tegen te gaan. Zo stellen we ons als doel om de CO₂-uitstoot te verlagen en ons energiegebruik volledig te verduurzamen. Op de locaties waar we de energie verbruiken, willen we de komende jaren zelf meer energie opwekken. Dit doen we hoofdzakelijk met methaanverbranding en gedeeltelijk met zonnepanelen. In 2020 hebben we al meer duurzame energie opgewekt dan in 2019, door verbetering van methaanverbranding en meer zonne-uren. In 2021 en verder hopen we de duurzame energieopwekking verder te kunnen uitbreiden.

Duurzame maatregelen komen ook terug via de reguliere bovengrondse projecten in de vorm van het gebruik van duurzame materialen, natuur inclusieve bouwkundige oplossingen en energiezuinige technische standaarden. Op deze wijze wil Vitens haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om de impact op natuur en omgeving positief te laten worden.

Met onze nieuwe missie *Elke druppel duurzaam* zijn we nog meer gaan inzetten op waterbewustzijn. We willen klanten en andere stakeholders helpen om zich bewust te worden van de werkelijke waarde van water, en het gebruik daarvan. En we willen hun handelingsperspectief bieden om water te besparen en zo de druk op het watersysteem samen te verminderen.

Naast het vasthouden van water wil Vitens daarnaast ook een sluitende kringloop creëren. Reststoffen die vrijkomen bij grondwaterzuivering, zoals ijzer, kalk en humuszuren, kunnen worden benut voor andere functies in het gebied zoals landbouw en natuur. Door verder in te zetten op innovatie willen we de wendbaarheid vergroten en continuïteit borgen.

Investerings:

Elk jaar stelt Vitens een investeringsplan op om een doorkijk te bieden naar de gewenste investeringen in de assets. Door middel van deze investeringen is Vitens in staat om vandaag, morgen en in de toekomst betrouwbaar en betaalbaar drinkwater te leveren. We kijken daarbij 10 jaar vooruit.

In een veranderende omgeving staat Vitens voor een zeer grote opgave. Er is sprake van een toenemende vraag, klimaatverandering, drukte in de ondergrond, nieuwe wensen van onze klanten en digitalisering. Dit alles vraagt om toekomstbestendige bronnen en drinkwaterinfrastructuur om ook met toenemende onzekerheden de drinkwatervoorziening op lange termijn te borgen.

Het investeringsplan geeft een structureel hoger investeringsniveau aan dan in voorgaande jaren. De stijging was al zichtbaar in 2020 waarin we circa € 163 miljoen aan (bruto) investeringen hebben gerealiseerd (2019: € 146 miljoen) en in 2021 en 2022 zal gestuurd worden op een (bruto)investeringsniveau van respectievelijk € 207 miljoen en € 236 miljoen.

Naast reguliere vervangingsinvesteringen voor de leveringszekerheid investeren we in extra reservoircapaciteit om te kunnen inspelen op de piekvraag. Ook gaan we (extra) investeringen doen om te kunnen blijven voldoen aan de stijgende vraag. Daarnaast vraagt veiligheid, zowel fysiek als cyber-, steeds meer investeringen.

Het bovengrondse investeringsniveau wordt mede bepaald op basis van de Investeringsprognose bovengrondse infrastructuur (IBI). Hiermee brengen we de restlevensduur van de productieassets in beeld en stellen we vast in welke 'conditiecategorie' een asset valt. Deze prestatie gebaseerde benadering laat een groei zien naar een structureel hoger investeringsniveau. Dit is deels te verklaren door de groei van het aantal assets. Dit heeft impact op de benodigde vervangingsinvesteringen.

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. Met de inzet van het investeringsprognosemodel is een beweging in gang gezet naar een structureel hoger investerings- en vervangingsniveau.

Kostenefficiency:

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 tweejaarlijks voor 1 november beide financiële kaders vast voor de daaropvolgende twee kalenderjaren. Voor 2020 en 2021 is de gewogen gemiddelde kostenvoet vastgesteld op 2,75% en een maximale toegestane solvabiliteit van 70%. Voor 2022 (en 2023) was ten tijde van het opstellen van de jaarbegroting 2021 de verwachting dat de gewogen gemiddelde kostenvoet verder zal dalen naar een niveau van circa 2,2%. Naast deze meegenomen verwachte daling van de WACC heeft Vitens in 2020 ook een overwinst gerealiseerd. Beide effecten leiden enerzijds tot een daling van de drinkwatertarieven in 2022 met verlaging van de vermogenskosten en totale kosten per m³ en aansluiting. Anderzijds voorziet Vitens toenemende operationele kosten en afschrijvingen door hogere standaarden AVG/ICT beveiliging en een hoger investeringsniveau. Deze effecten leiden tot een stijging van de drinkwatertarieven in 2022. Daarnaast zet Vitens zich onverminderd in om verdere efficiency van haar processen en effectieve inzet van medewerkers en middelen te realiseren.

De Financiële projectie 2021-2023 zoals goedgekeurd door Directie en RvC en besproken in de Algemene vergadering Van Aandeelhouders op 26 november 2020 is als uitgangspunt gebruikt voor de streefscores 2022. Hierin is jaarplan 2021 taakstellend en gelden de jaren 2022 en 2023 als doorkijk (projectie).

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Vitens

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
1. De kwaliteit van het						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,033	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de parametergroep gezondheidskundig acuut heeft Vitens in 2019 de hoogste WKI van 0,033. De verhoogde waarde bij Vitens wordt veroorzaakt door één legionella-overschrijding bij één meetpunt. Deze was bij herhaling negatief. Derhalve geen aanknopingspunten of reden voor nadere actie.
1.1b WKI niet-acute	0,005	0,004	n.v.t.	0,004	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,057	0,057	n.v.t.	0,072	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Voor de bedrijfstechnische parametergroep hebben 70 van de 88 meetpunten een verhoogde WKI, veroorzaakt door Saturatie Index (SI) en waterstofcarbonaat bij drie meetpunten. SI-index heeft betrekking op evt. aantasting van leidingen door stoffen in het water ('agressief water'). In de praktijk is de impact van de stoffen in het water op de leidingen nagenoeg nihil. Het Vitens beleid zegt daarom om geen chemicaliën toe te voegen aan duurzaam grondwater.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,043	0,039	n.v.t.	0,036	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Voor de klantgerichte parametergroep hebben in 2019 77 meetpunten een verhoogde WKI door met name kleur en troebelingsgraad. De belangrijkste productiebedrijven met een verhoogde troebelingsgraad zijn of worden de komende jaren aangepast (lopende trajecten). Voor een aantal productiebedrijven wordt de ontkleuring aangepast zodat ook hier weer beter gescoord gaat worden op de WKI.
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,02%	0%	0,05%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de normoverschrijding gezondheidskundig acuut in 2019 betreft het een eenmalige overschrijding van Legionella, die na herhaling 0 was.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,01%	0%	0,01%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. De normoverschrijding gezondheidskundig niet-acuut in 2019 heeft betrekking op eenmalige overschrijdingen, waarvan nikkel de belangrijkste is. We kopen in vanuit Duitsland en dat water bevat soms net iets te veel nikkel. Na menging met water van Manderveen is dat geen issue meer.
1.2c Normoverschrijding	n.v.t.	0,07%	0,04%	0,11%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.2d Normoverschrijding	n.v.t.	0,11%	0,10%	0,06%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.
2. Klantenservice						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	n.v.t.	7,8	8	7,8	8	Vitens heeft ten aanzien van het cluster Klant o.a. als doel 'een tevreden klant in elke klantinteractie'. Hierbij streven we naar maximaal gemak en service op maat rondom levering, facturatie en gebruik voor al onze klanten. Ook voor de sociaal en financieel kwetsbare klanten. Daarnaast zetten we maximaal in op touchpoint (kanaalstrategie), zijn actief op maat aan het communiceren op verzoek en voor de klant en hebben we een actieve adviesrol over het gebruik van drinkwater & (drink)wateroplossingen. Om dit te realiseren hebben we onder andere de volgende agendapunten: *Vitens breed operationeel klant prestatie dashboard opzetten (# klantcontacten per kanaal, First time fix, klachten, klanttevredenheid, contactratio, normtijden, customer effort score). * Doorvoeren van taalniveau B1 in alle uitgaande communicatie van onze afdeling Klant & Facturatie. * Webcare professionaliseren en positioneren. * Bepalen van responsetijden op alle klant interactie en service hierop inrichten. * Verbeteren klantreis aansluiten, klantreis meterstand doorgeven en klantreizen onderhoud. * Ontwikkelen kanaal/communicatiestrategie passend bij de doelgroepen op maximale gemak en service op maat en beïnvloedig op duurzaam en bewust gebruik. * Ontwikkelen tools voor uitvoeren van doelgroep- en kanaalstrategie (chat/spraakrobot). * Uitbreiden vroegsignalering (convenanten & individuele bijzondere klantcasussen). * Benchmarkgroep identificeren & uitvoeren en acteren op de uitkomsten. * Klant centraal stellen door klantonderzoek/ -participatie (bijv. klantpanel) in te zetten bij een oplossing die voor de klant ontworpen wordt.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,6	7,4	8	7	8	
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,5	8	7,7	8	
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8	8	8,2	8	
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8	8,1	8	8,2	8	
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	8	7,9	8	Door middel van een nieuw proces betaald de klant vanaf implementatie nieuw systeem in 12 termijnen ipv 4 of 10. Ook wordt het mogelijk om zelf het moment van betalen (binnen de maand) te kiezen. Alle brieven en mails die gaan over de facturering worden herzien: de teksten worden duidelijker/ taalniveau B1, de mails 'responsive' en de acceptgiro wordt vervangen door een QR-code.

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
2.2a Leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	04:29	05:23	05:00	04:58	06:00	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	05:37	08:28	10:00	15:06	08:00	Leveringsonderbrekingen door storingen zijn niet te voorkomen. Door pro-actieve klantcommunicatie wil Vitens de klant goed/tijdig informeren. Aanvullend zet Vitens in op nieuwe technieken (online sensing) om klant te informeren voordat verstoringen kenbaar worden bij de klant.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	10:06	13:51	15:00	20:04	14:00	Door adequate sturing op onderhoud en pro-actief handelen bij storingen streeft Vitens om de leveringsonderbreking beneden de 15 minuten te houden.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:48	01:07	n.v.t.	01:18	n.v.t.	niet van toepassing.
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	nvt	324	> 200	324	> 200	Vitens wil compliant zijn aan wet- en regelgeving rondom gemiddelde druk.

3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m ³ geproduceerd drinkwater	0,46	0,42	0,43	0,38	0,42	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het electriciteit verbruik meegewogen.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m ³ distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	0,04	n.v.t.	0,06	n.v.t.	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het electriciteit verbruik meegewogen.
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	94,60%	99,20%	100%	99,60%	100%	Vitens streeft naar 100% nuttige toepassing van reststoffen met als uitgangspunt dat dit geen geld meer kost, maar geld oplevert en bijdraagt aan het laag houden van de drinkwatertarieven.
3.3a NIRG als % in net gebracht	4,9%	6,1%	6%	6,5%	5,8%	Vitens streeft naar een lager NIRG. Door het voorzieningsgebied op te delen naar deelsegmenten (balansgebieden) wil Vitens de aankomende jaren meer inzicht krijgen in het NIRG. Ook is er een lezoekteam opgericht om met vernieuwende methoden sluimerende lekken te detecteren.
3.3b NIRG als m ³ per km leiding per dag	1	1,2	1,1	1,2	1,2	

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en						
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m ³)	1,05	1,10	n.v.t.	0,98	1,02	Vitens verwacht dat het tarief licht stijgt aankomende jaren door hogere operationele kosten. Hierbij wordt rekening gehouden met de maximale vermogenskosten (WACC van 2,2% voor 2022).
4.2a Totale kosten per aansluiting	144/aansl.	146,0/aansl.	137/aansl.	131/aansl.	144/aansl.	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 per afgeleverde m ³	1,11/m ³	1,13/m ³	1,07/m ³	0,92/m ³	0,97/m ³	Vitens verwacht dat de totale kosten per afgeleverde m ³ zal stijgen doordat de operationele kosten en afschrijvingen toenemen als gevolg van een hoger investeringsniveau.
4.2c Belastingen	6.510	5.600	10.200	7.250	5.600	Tarieven van grondwaterbelastingen zijn voor Vitens niet beïnvloedbaar. Vanaf 2022 wordt er geen precariobelasting meer geheven
4.2d Afschrijvingen	98.471	92.200	93.400	94.140	101.800	Vitens verwacht de aankomende jaren een stijging van de afschrijvingen vanwege een hoger investeringsniveau.
4.2e Operationele kosten	188.160	191.300	201.163	204.280	229.600	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	73.440	85.700	46.100	42.560	49.600	De vermogenskosten 2022 zijn bepaald op basis van enerzijds de maximale te behalen vermogenskosten bij een WACC van 2,2% (jaarplan 2022) en anderzijds de verwachte rentekosten bij onze leningenportefeuille.
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per aansluiting	146	147	132	130	139	De ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting.
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	122	129	De ontwikkeling van de reële totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, gecorrigeerd voor inflatie, exclusief kostprijsverhogende belastingen, op basis van het prijsniveau 2012. Voor streefscore 2022 is het prijspeil van 2020 genomen.
4.4a Uitgaven aan O&O totaal	5.871	5.605	5.200	4.480	4.030	Vitens hanteert een stabiele allocatie van middelen ten behoeve van O&O.
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2%	1,1%	Door in te zetten op innovatie vergroten we de wendbaarheid van Vitens en borgen we de continuïteit. Onze innovatie- en onderzoeksagenda richt zich op
4.5a Balanstotaal (€mld)	1.669,50	1.709,60	1.760,00	1772,2	2.147	Vitens verwacht een toename van het balanstotaal vanwege het verhoogde investeringsniveau benodigd om aan de leveringsplicht te kunnen blijven voldoen. Het betreft het gemiddeld balanstotaal cf. de Drinkwaterregelingart. 6 lid 2 en zoals verantwoord in het bedrijfsverslag.
4.5b Eigen vermogen (€mln)	386,1	475,8	501,8	533,3	592,3	Vitens verwacht een stijging van het eigen vermogen naar € 592,3 miljoen eind 2022. De stijging komt vooral door het jaarlijkse ingehouden resultaat, niet uitkeren van dividend en de verwachte stijging van de marktwaarde van de derivaten door een aflopend derivaat.
4.5c Solvabiliteit (%)	22,90%	27,90%	28,50%	29,20%	27,6%	Op basis van jaarplan 2022 waarmee rekening is gehouden met een WACC van 2,2% is de verwachting dat de solvabiliteit uitkomt op 27,6%. In het Financieel Beleid is bij de continuïteitsdoestelling een eigen vermogen vastgesteld op een eigen vermogen welke minimaal 35% is van het balanstotaal.
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	14,9	22,1	11,6	0	0	
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	50%	40%	40%	0%	0%	Vitens verwacht geen dividend uit te keren omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	4,10%	5,90%	3,00%	0%	0%	

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	29,2%	27,2%	Op basis van prestatiegerichte benadering van de productiemiddelen wordt een toenemende investeringsvraag voorzien. Nieuwe duurzaamheids- en security eisen worden hierin meegenomen.
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,3%	15,7%	Vanwege toenemende watervraag en een grilliger weerpatroon is extra capaciteit benodigd, welke versneld wordt gerealiseerd.
4.7c Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	17,5%	13,7%	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. De trend van de Primos gegevens wordt gebruikt voor het bepalen van het aantal nieuwe aansluitingen in de periode 2022 tot 2030. 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.
4.7d Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38,9%	34,9%	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.
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,1%	8,5%	Hierin zijn investeringen opgenomen met betrekking tot ICT, het Laboratorium (o.a. ontwikkeling van nieuwe meetmethodes), Facilitair (huisvesting en mobiliteit) en Logistiek (machines).
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	0,30%	0,20%	n.v.t.	0,30%	0,30%	Vitens saneerd op basis van de PRP (Pipeline Replacement Potential) methode om de ondermaatse leveringsminuten binnen de doelstelling te houden.
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	118	96	n.v.t.	138	176	In het investeringsplan 2021-2030 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar (gebaseerd op PRP lange termijn prognose), inclusief de reconstructies. Als je de reconstructies er vanaf trekt dan houd je jaarlijks een saneringslengte over van 176 km.
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,66%	0,36%	In het investeringsplan 2021-2030 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar (gebaseerd op PRP lange termijn prognose), inclusief de reconstructies. Als je de reconstructies er vanaf trekt dan houd je jaarlijks een saneringslengte over van 176 km. Op basis van circa 50.000 km leidingnet is dat circa 0,35%.

Inleiding

Het Verbeterplan van Vitens is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019, die op 18 december 2020 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 2022, 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 2019. 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 lid¹, 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. kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

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.

¹ 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.

Aansluiting met Verbeterplan 2015

De prestatievergelijking die volgens de reguliere driejaarlijkse periodiciteit in 2018 uitgevoerd zou worden is door de minister van IenW een jaar uitgesteld naar aanleiding van de evaluatie van hoofdstuk V van de Drinkwaterwet. Daaruit bleek dat het wenselijk was om een aantal indicatoren toe te voegen aan de prestatievergelijking. Consequentie van dit uitstel is dat er geen aansluiting en/of vergelijking kan worden gemaakt tussen de streefwaarden (2018) die in het voorgaande Verbeterplan zijn vermeld en de realisatie daarvan, aangezien de realisatie is gemeten over het jaar 2019.

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2015. Een aantal indicatoren die in 2015 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2015 komt niet terug in de prestatievergelijking 2019. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2019 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 2015 en het Verbeterplan 2019 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2019 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 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 2019
- Tabel die inzicht geeft in:
 - prestatie van Vitens in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - prestatie van Vitens in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
 - streefprestatie van Vitens in 2018 (Verbeterplan 2015)
 - prestatie van Vitens in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
 - streefprestatie van Vitens in 2022 waarbij het (financieel) jaarplan 2021-2023 en het Investeringsprogramma 2021-2030 als uitgangspunt is gehanteerd. In het jaarplan 2022 is onder andere rekening gehouden met een verwachte WACC van 2,2%.
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

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

1. De 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

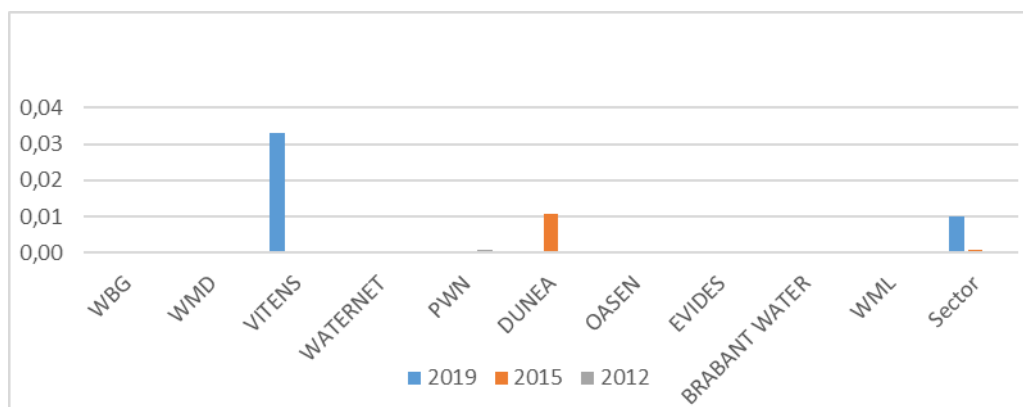
1.1. Kwaliteitsbewaking

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:

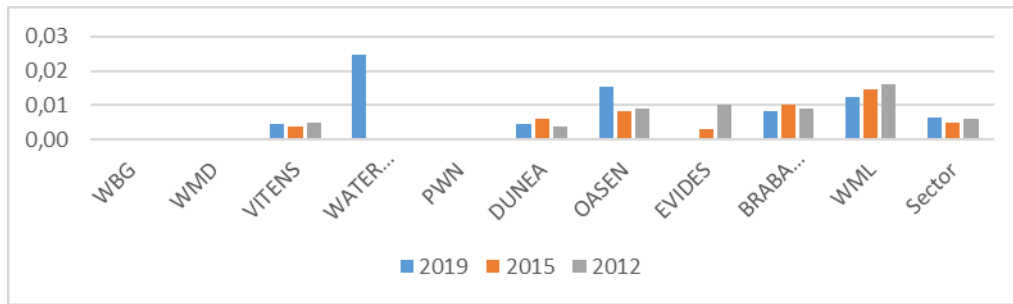
- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: 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.

In de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015 is de WKI niet gerapporteerd. De drinkwaterbedrijven hebben voor deze indicator derhalve geen streefscore in het Verbeterplan 2015 vastgelegd.

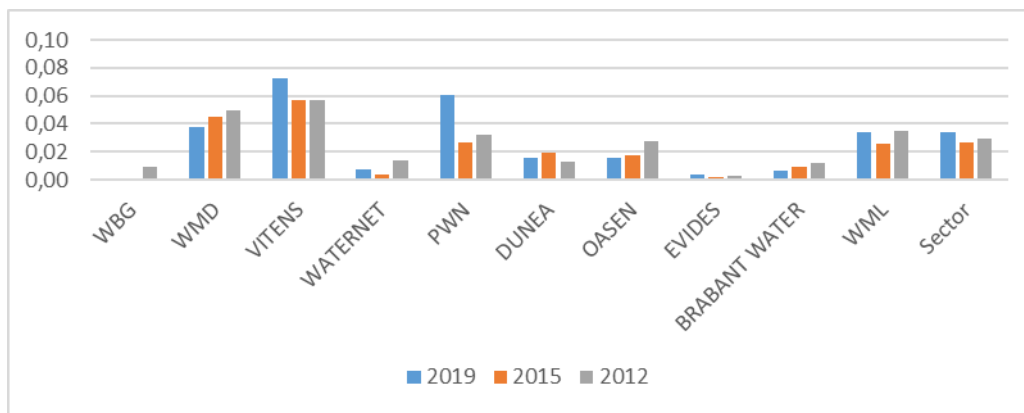
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



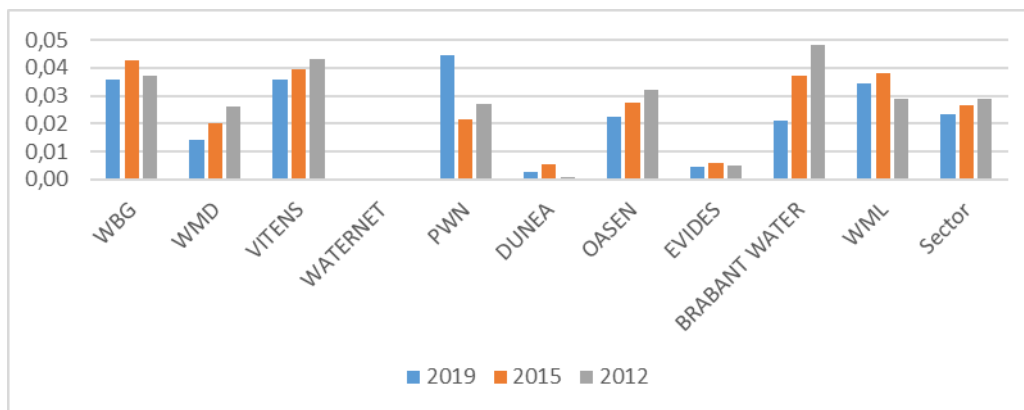
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidkundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



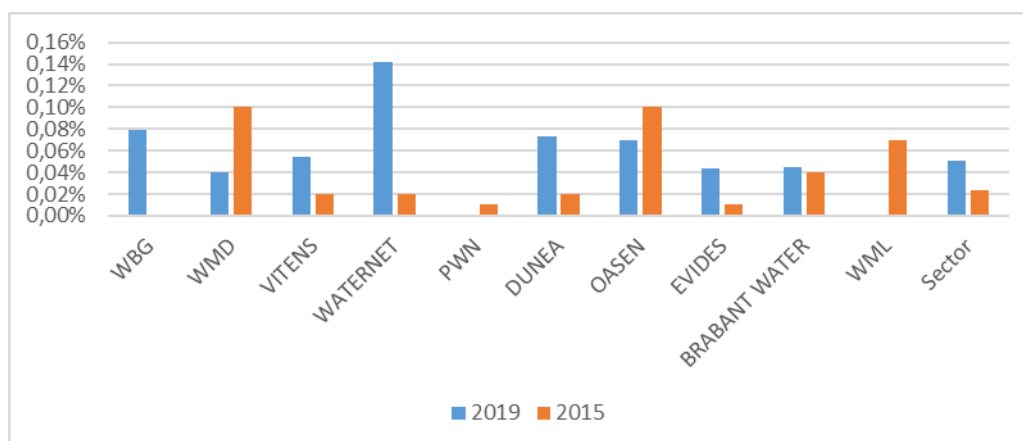
Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
1. De kwaliteit van het geleverde water						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,033	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de parametergroep gezondheidskundig acuut heeft Vitens in 2019 de hoogste WKI van 0,033. De verhoogde waarde bij Vitens wordt veroorzaakt door één legionella-overschrijding bij één meetpunt. Deze was bij herhaling negatief. Derhalve geen aanknopingspunten of reden voor nadere actie.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,005	0,004	n.v.t.	0,004	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,057	0,057	n.v.t.	0,072	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Voor de bedrijfstechnische parametergroep hebben 70 van de 88 meetpunten een verhoogde WKI, veroorzaakt door Saturatie Index (SI) en waterstofcarbonaat bij drie meetpunten. SI-index heeft betrekking op evt. aantasting van leidingen door stoffen in het water ('agressief water'). In de praktijk is de impact van de stoffen in het water op de leidingen nagenoeg nihil. Het Vitens beleid zegt daarom om geen chemicaliën toe te voegen aan duurzaam grondwater.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,043	0,039	n.v.t.	0,036	n.v.t.	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Voor de klantgerichte parametergroep hebben in 2019 77 meetpunten een verhoogde WKI door met name kleur en troebelingsgraad. De belangrijkste productiebedrijven met een verhoogde troebelingsgraad zijn of worden de komende jaren aangepast (lopende trajecten). Voor een aantal productiebedrijven wordt de ontkleuring aangepast zodat ook hier weer beter gescoord gaat worden op de WKI.

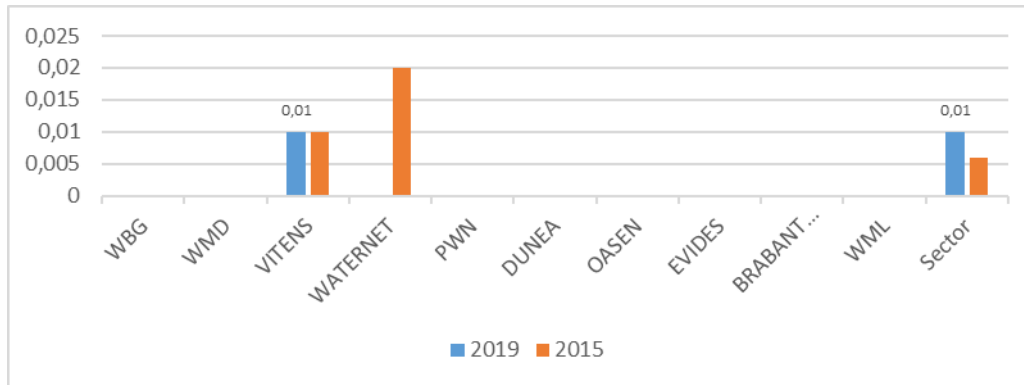
1.2. Normoverschrijdingen

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.

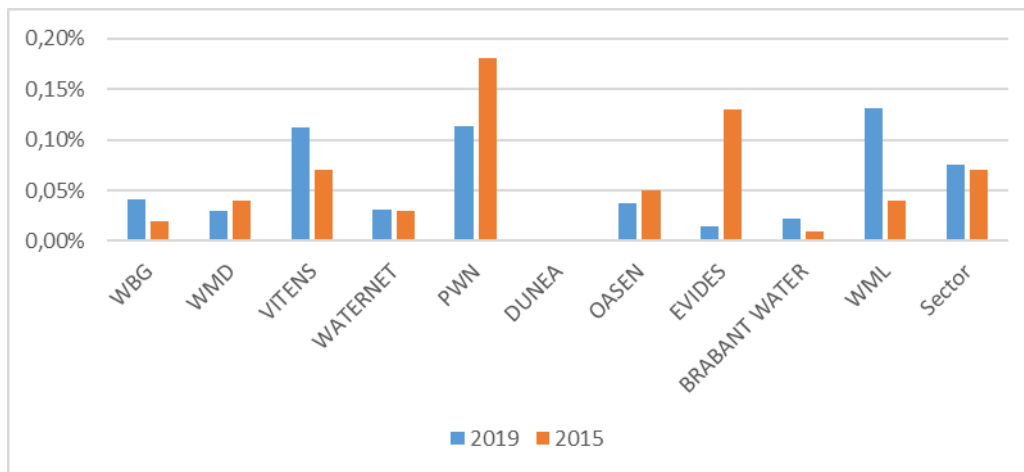
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5 percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



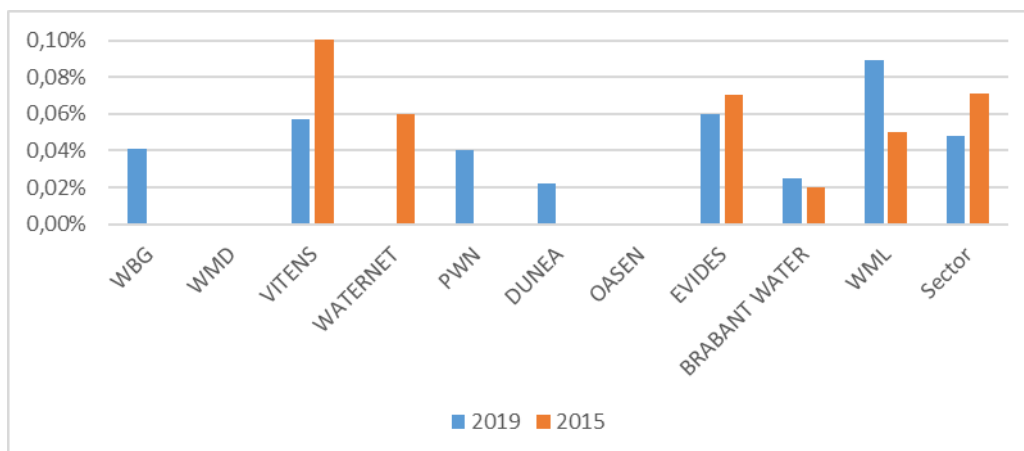
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6* percentage normoverschrijdingen niet-acute gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.7* percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.8* percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
1. De kwaliteit van het geleverde water						
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,02%	0%	0,05%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. Bij de normoverschrijding gezondheidskundig acuut in 2019 betreft het een eenmalige overschrijding van Legionella, die na herhaling 0 was.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,01%	0%	0,01%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen. De normoverschrijding gezondheidskundig niet-acuut in 2019 heeft betrekking op eenmalige overschrijdingen, waarvan nikkel de belangrijkste is. We kopen in vanuit Duitsland en dat water bevat soms net iets te veel nikkel. Na menging met water van Manderveen is dat geen issue meer.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,07%	0,04%	0,11%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0,11%	0,10%	0,06%	0%	Vitens streeft naar <u>geen</u> beïnvloedbare normoverschrijdingen.

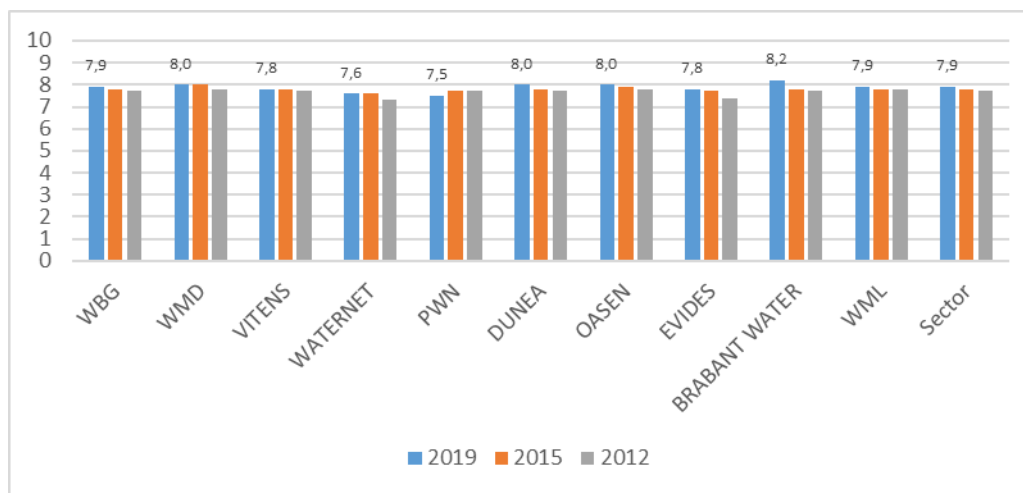
2. Klantenservice

De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen: klanttevredenheid. Leveringsonderbrekingen en druk in het distributienet.

2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van het rapportcijfer voor tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.1 klanttevredenheid in rapportcijfers*



Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
2. Klantenservice						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	n.v.t.	7,8	8	7,8	8	Vitens heeft ten aanzien van het cluster Klant o.a. als doel 'een tevreden klant in elke klantinteractie'. Hierbij streven we naar maximaal gemak en service op maat rondom levering, facturatie en verbruik voor al onze klanten. Ook voor de sociaal en financieel kwetsbare klanten. Daarnaast zetten we maximaal in op touchpoint (kanaalstrategie), zijn actief op maat aan het communiceren op verzoek en voor de klant en hebben we een actieve adviesrol over het gebruik van drinkwater & (drink)wateroplossingen. Om dit te realiseren hebben we onder andere de volgende agendapunten: *Vitens breed operationeel klant prestatie dashboard opzetten (# klantcontacten per kanaal, First time fix, klachten, klanttevredenheid, contactratio, normtijden, customer effort score). * Doorvoeren van taalniveau B1 in alle uitgaande communicatie van onze afdeling Klant & Facturatie. * Webcare professionaliseren en positioneren. * Bepalen van responsetijden op alle klant interactie en service hierop inrichten. * Verbeteren klantreis aansluiten, klantreis meterstand doorgeven en klantreizen onderhoud. * Ontwikkelen kanaal/ communicatiestrategie passend bij de doelgroepen op maximale gemak en service op maat en beïnvloedig op duurzaam en bewust gebruik. * Ontwikkelen tools voor uitvoeren van doelgroep- en kanaalstraegied (chat/ spraakrobot). * Uitbreiden vroegsignalering (convenanten & individuele bijzondere klantcasussen). * Benchmarkgroep identificeren & uitvoeren en acteren op de uitkomsten. * Klant centraal stellen door klantonderzoek/ - participatie (bijv. klantpanel) in te zetten bij een oplossing die voor de klant ontworpen wordt.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,6	7,4	8	7	8	
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,5	8	7,7	8	
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8	8	8,2	8	
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8	8,1	8	8,2	8	
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	8	7,9	8	Door middel van een nieuw proces betaald de klant vanaf implementatie nieuw systeem in 12 termijnen ipv 4 of 10. Ook wordt het mogelijk om zelf het moment van betalen (binnen de maand) te kiezen. Alle brieven en mails die gaan over de facturering worden herzien: de teksten worden duidelijker/ taalniveau B1, de mails 'responsive' en de acceptgiro wordt vervangen door een QR-code.

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 2019 *Figuur 3.2 gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar in minuten en seconden*

Drinkwaterbedrijf	onderbreking door onderhoud			onderbreking door storingen			Totaal onderbrekingen			aandeel storingen veroorzaakt door derden		
	2012	2015	2019	2012	2015	2019	2012	2015	2019	2012	2015	2019
WBG	08:45	10:49	10:33	08:34	05:21	06:01	17:19	16:10	16:34	00:53	01:12	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	12:17	06:28	07:36	22:45	16:34	14:10	00:17	00:39	00:08
VITENS	04:29	05:23	04:58	05:37	08:28	15:06	10:06	13:51	20:04	00:48	01:07	01:18
WATERNET	08:39	14:38	09:14	01:38	03:10	04:00	10:17	17:48	13:14	00:20	00:51	00:40
PWN	11:52	10:16	13:52	04:38	06:39	07:47	16:30	16:55	21:39	01:06	01:22	01:43
DUNEA	17:23	9:58	05:56	02:24	01:26	02:44	19:47	11:24	8:40	00:37	00:07	00:01
OASEN	13:49	13:29	18:21	07:47	03:21	04:34	21:36	16:50	22:55	00:49	00:50	01:32
EVIDES	09:48	11:31	16:44	07:18	05:07	05:34	17:06	16:38	22:18	00:36	00:31	00:54
BRABANT WATER	14:13	9:50	11:32	05:01	07:58	03:54	19:14	17:48	15:26	00:56	00:39	00:29
WML	08:08	07:45	06:13	08:46	08:43	13:16	16:54	16:28	19:29	00:30	00:32	00:47
Sector	09:30	09:01	09:33	05:57	06:33	08:46	15:27	15:34	18:19	00:46	00:50	00:57

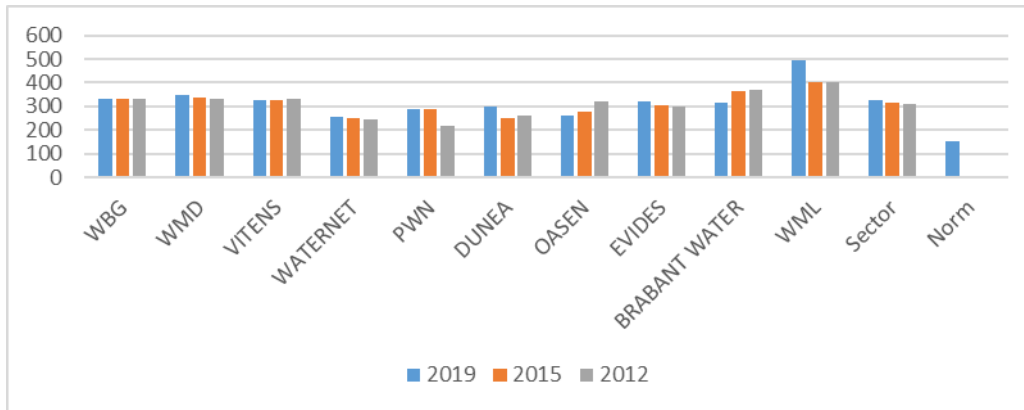
Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
2. Klantenservice						
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	04:29	05:23	05:00	04:58	06:00	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	05:37	08:28	10:00	15:06	08:00	Leveringsonderbrekingen door storingen zijn niet te voorkomen. Door pro-actieve klantcommunicatie wil Vitens de klant goed/tijdig informeren. Aanvullend zet Vitens in op nieuwe technieken (online sensing) om klant te informeren voordat verstoringen kenbaar worden bij de klant.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	10:06	13:51	15:00	20:04	14:00	Door adequate sturing op onderhoud en pro-actief handelen bij storingen streeft Vitens om de leveringsonderbreking beneden de 15 minuten te houden.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:48	01:07	n.v.t.	01:18	n.v.t.	niet van toepassing.

2.3. Druk in het distributienet

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

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.3 Druk in het distributienet 2012-2019 in kPa*



Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
2. Klantenservice						
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	nvt	324	> 200	324	> 200	Vitens wil compliant zijn aan wet- en regelgeving rondom gemiddelde druk.

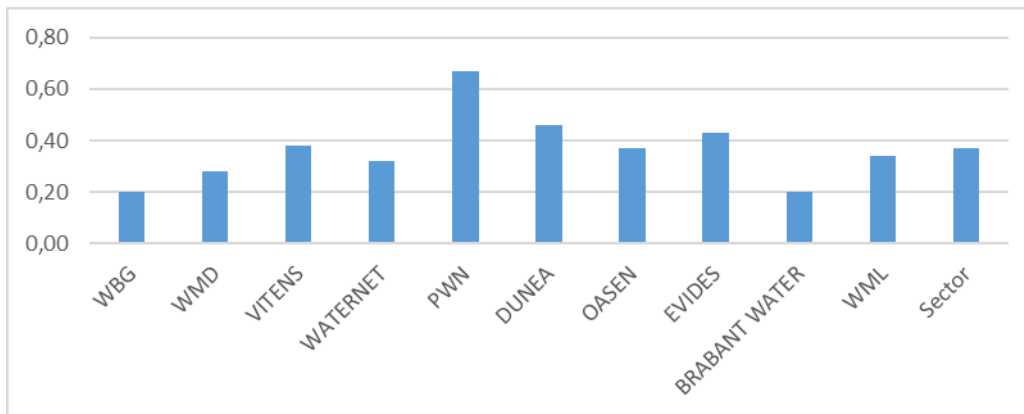
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

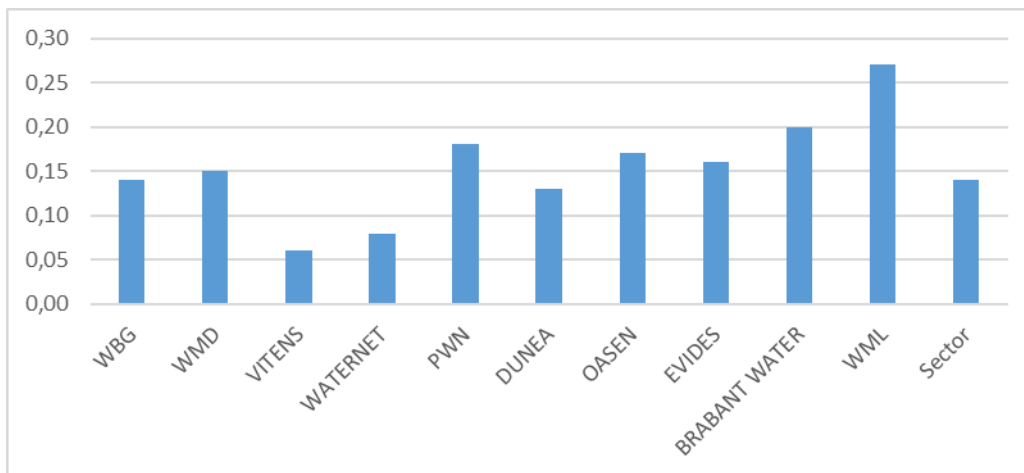
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

- in het productieproces in kWh per m³ geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m³ distributie-input

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.1 Elektriciteitsgebruik productieproces 2019 per m³ geproduceerd (kWh/m³)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.2 Elektriciteitsgebruik distributieproces 2019 per m³ distributie-input (kWh/m³)*



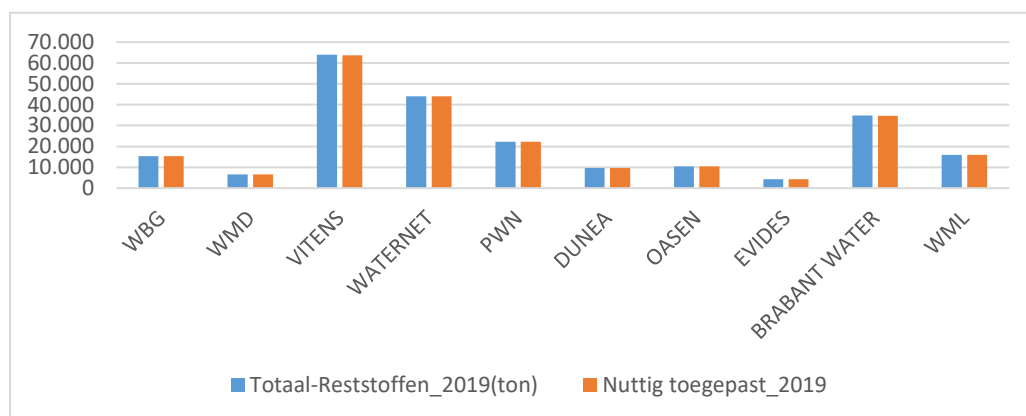
Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m ³ geproduceerd drinkwater	0,46	0,42	0,43	0,38	0,42	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 m3 distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	0,04	n.v.t.	0,06	n.v.t.	Vitens streeft naar een zo efficiënt mogelijk gebruik van energie. Bij investeringen in de infrastructuur wordt het elektriciteit verbruik meegewogen.

3.2. Reststoffen

De hoeveelheid en het aandeel nuttig toegepaste reststoffen worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.3 reststoffen 2019; totaal en nuttig toegepast (ton)*



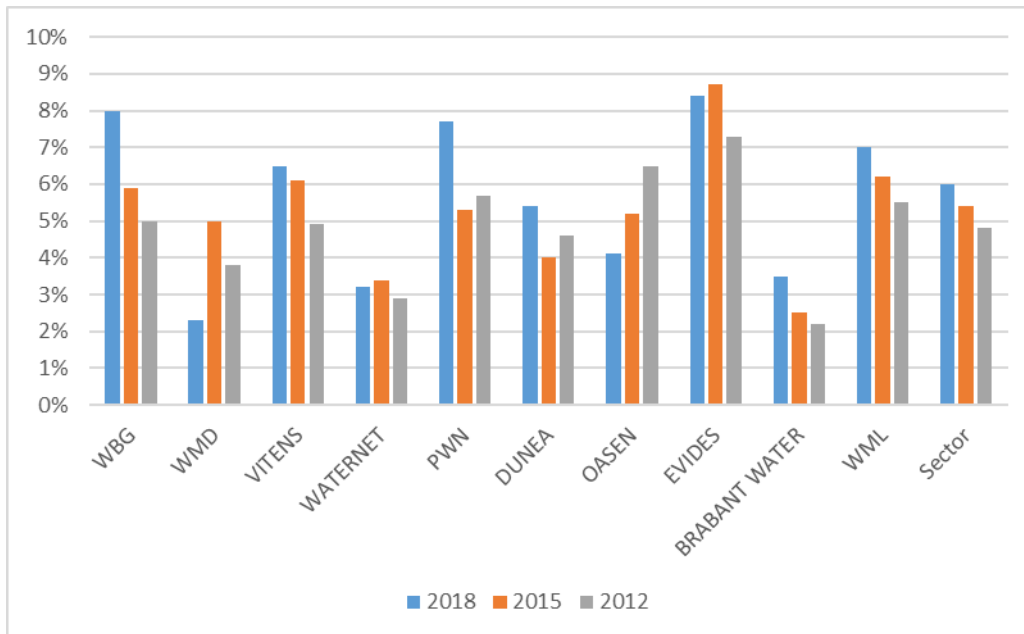
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	94,60%	99,20%	100%	99,60%	100%	Vitens streeft naar 100% nuttige toepassing van reststoffen met als uitgangspunt dat dit geen geld meer kost, maar geld oplevert en bijdraagt aan het laag houden van de drinkwatertarieven.

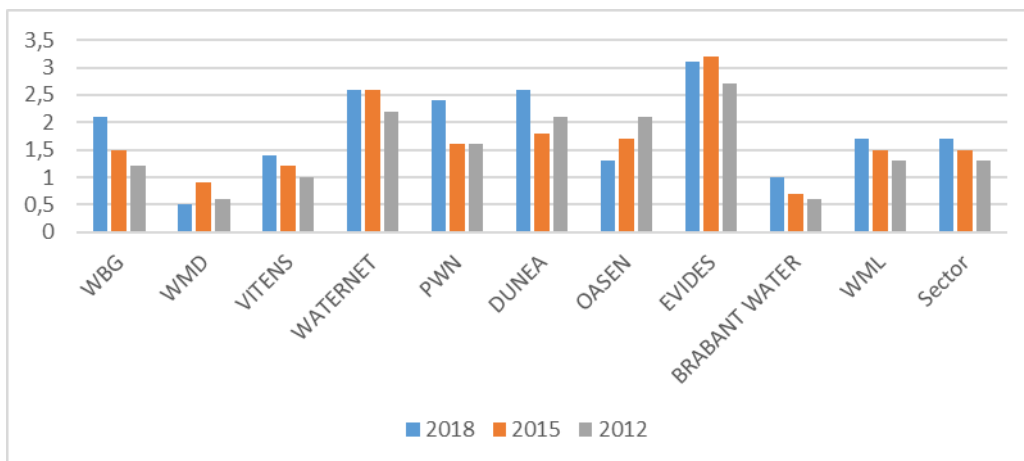
3.3. Lek- en spuisverliezen

Het niet in rekening gebracht gebruik wordt weergegeven op basis van het procentueel aandeel van in het net gebracht drinkwater en in m³ per km leiding per dag.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.4 NIRG als percentage van de drinkwaterafgifte aan het net 2012-2018*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.5 NIRG per kilometer leiding (m³/km/dag) 2012-2018*



Toelichting prestatie Lek- en spuisverliezen/niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.3a NIRG als % in net gebracht						
	4,9%	6,1%	6%	6,5%	5,8%	
3.3b NIRG als m ³ per km leiding per dag	1	1,2	1,1	1,2	1,2	Vitens streeft naar een lager NIRG. 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 vernieuwende methoden sluimerende lekken te detecteren.

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

De resultaten met betrekking tot duurzaam inkoopbeleid worden kwalitatief beschreven.

Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid

Streven 2018	Beschrijving realisatie 2019	Streven 2022
Samen met de andere waterbedrijven is Vitens in 2016 een expeditie MVO gestart. Hierin streven wij om samen te werken op het gebied van circulair inkopen, kennisdeling en het breder toepassen van MVO. In 2017 gaan we verder met het onderzoek naar de haalbaarheid van een netwerk met alle waterbedrijven, "Blauwe Netten" genoemd.	Op het gebied van samenwerking vindt periodiek overleg plaats tussen inkoopverantwoordelijkheden en onze leveranciers. Gesprekken over circulariteit in aanbestedingen vinden plaats. Bijvoorbeeld inkoopbeleid duurzame materialen en grondstoffenpaspoort.	Ons doel is zorgen voor een duurzaam inkoopbeleid, waarin maximale circulariteit wordt nagestreefd. Om dit te realiseren hebben we een aantal agendapunten opgesteld waaronder het optimaliseren van huidige leverancierscontracten, het opstellen van spendanalyses, houden van leveranciersevaluaties, actualiseren van Negrometrix, verkennen van aanbestedingsvarianten en het inbedden van duurzaamheid als verplicht onderdeel in het inkoopbeleid.

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

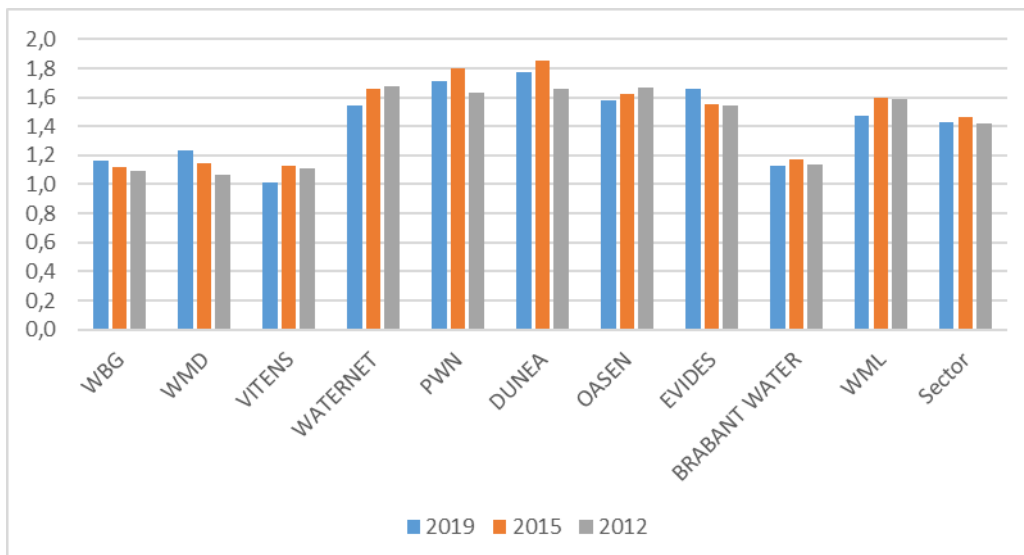
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen (niet opgenomen in Verbeterplan)
- 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 100m³ per jaar.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.1 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€ per 100 m³/jr)*



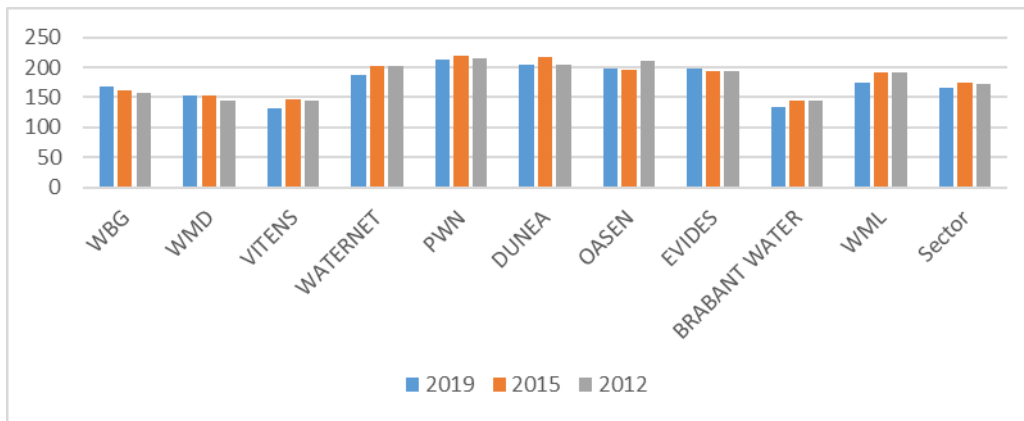
Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m ³)	1,05	1,10	n.v.t.	0,98	1,02	Vitens verwacht dat het tarief licht stijgt aankomende jaren door hogere operationele kosten. Hierbij wordt rekening gehouden met de maximale vermogenskosten (WACC van 2,2% voor 2022).

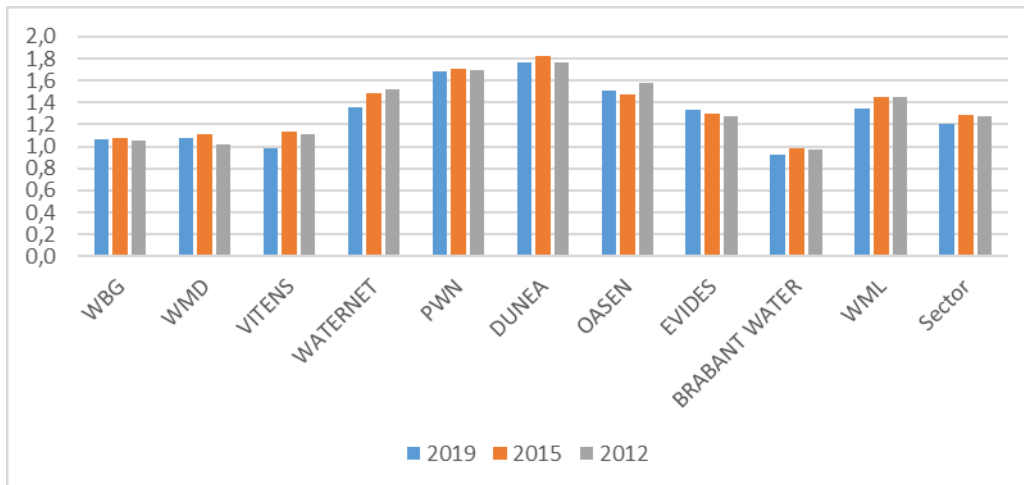
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ worden weergegeven

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.3 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ (€/m³)*



Prestatievergelijking 2019 kostensoort per afgeleverde m³ (geen tabelnummer/-naam):

bedrijf	Belastingen	Afschrijvingen	Operationele kosten	Vermogenskosten
WBG	0,03	0,19	0,75	0,10
WMD	0,01	0,25	0,73	0,09
Vitens	0,02	0,27	0,57	0,12
Waterne t	0,01	0,31	1,06	-0,02
PWN	0,01	0,36	1,12	0,19
Dunea	0,17	0,41	1,02	0,17
Oasen	0,12	0,32	0,91	0,17
Evides	0,07	0,39	0,70	0,18
Brabant Water	0,02	0,18	0,65	0,08
WML	0,01	0,38	0,77	0,20
Sector	0,04	0,30	0,75	0,13

Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

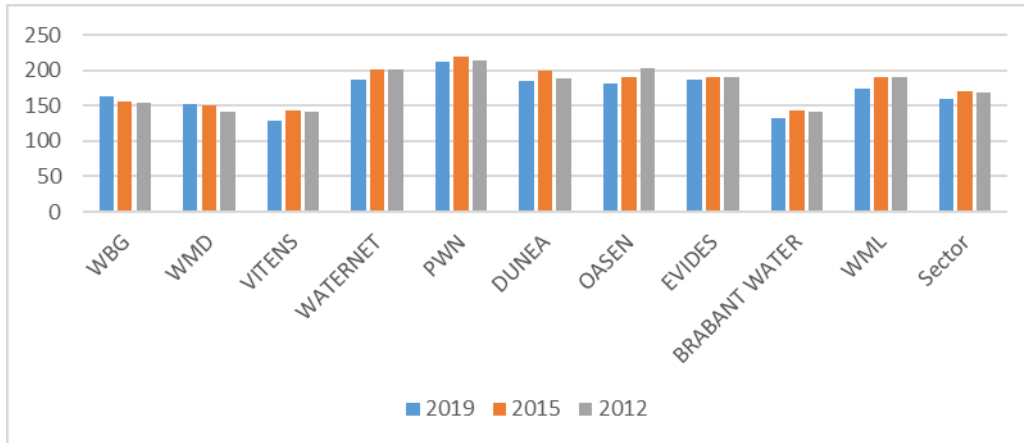
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.2a Totale kosten per aansluiting	144/aansl.	146,0/aansl.	137/aansl.	131/aansl.	144/aansl.	Vitens verwacht dat de totale kosten stijgen door met name hogere operationele kosten en afschrijvingen als gevolg van een stijgend investeringsniveau.
4.2b Totale kosten per afgeleverde m ³	1,11/m ³	1,13/m ³	1,07/m ³	0,92/m ³	0,97/m ³	Vitens verwacht dat de totale kosten per afgeleverde m ³ zal stijgen doordat de operationele kosten en afschrijvingen toenemen als gevolg van een hoger investeringsniveau.
4.2c Belastingen	6.510	5.600	10.200	7.250	5.600	Tarieven van grondwaterbelastingen zijn voor Vitens niet beïnvloedbaar. Vanaf 2022 wordt er geen precariobelasting meer geheven
4.2d Afschrijvingen	98.471	92.200	93.400	94.140	101.800	Vitens verwacht de aankomende jaren een stijging van de afschrijvingen vanwege een hoger investeringsniveau.
4.2e Operationele kosten	188.160	191.300	201.163	204.280	229.600	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	73.440	85.700	46.100	42.560	49.600	De vermogenskosten 2022 zijn bepaald op basis van enerzijds de maximale te behalen vermogenskosten bij een WACC van 2,2% (jaarplan 2022) en anderzijds de verwachte rentekosten bij onze leningenportefeuille.

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

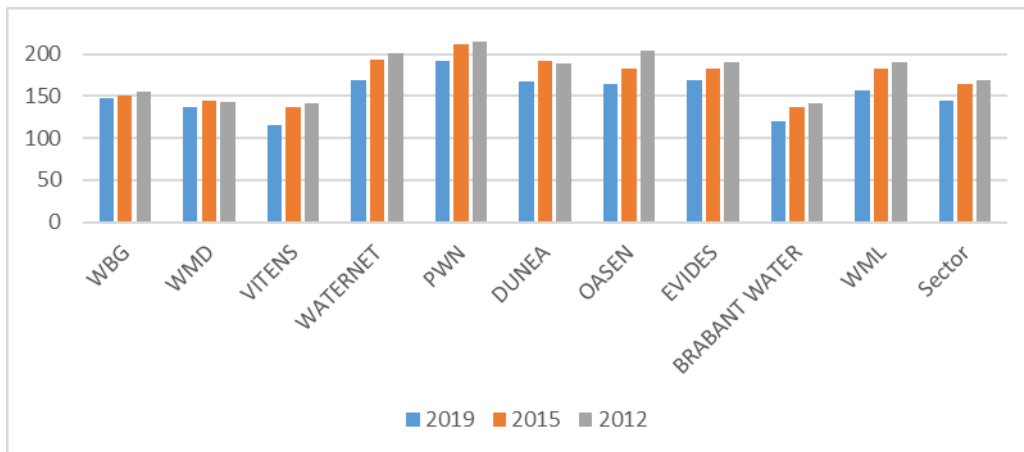
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

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

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.6 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.7 Ontwikkeling reële kosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen*



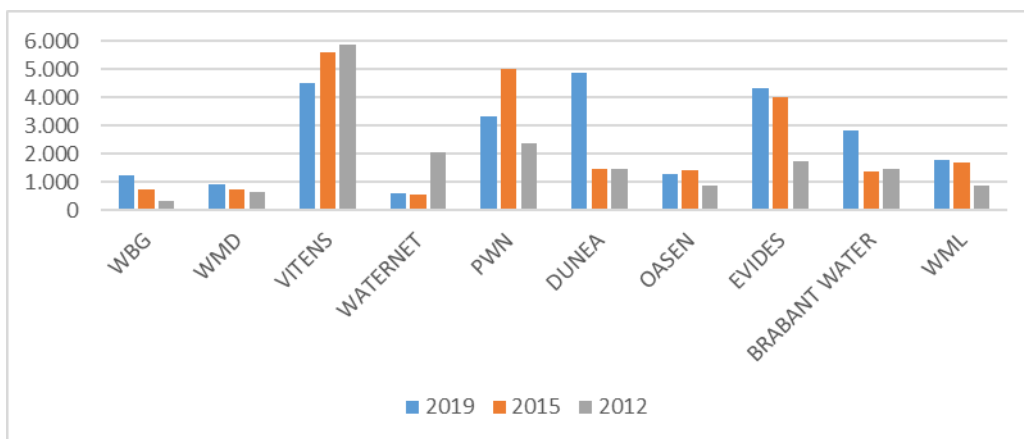
Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	146	147	132	130	139	De ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting .
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	122	129	De ontwikkeling van de reële totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, gecorrigeerd voor inflatie, exclusief kostprijsverhogende belastingen, op basis van het prijsniveau 2012. Voor streefscore 2022 is het prijspeil van 2020 genomen.

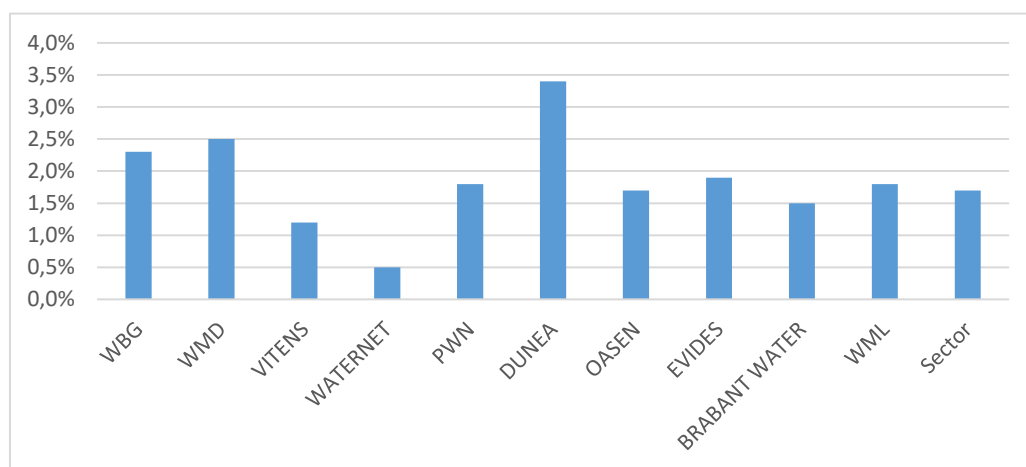
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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 2019 *Figuur 5.8 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.9 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 2019 als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken 2019*



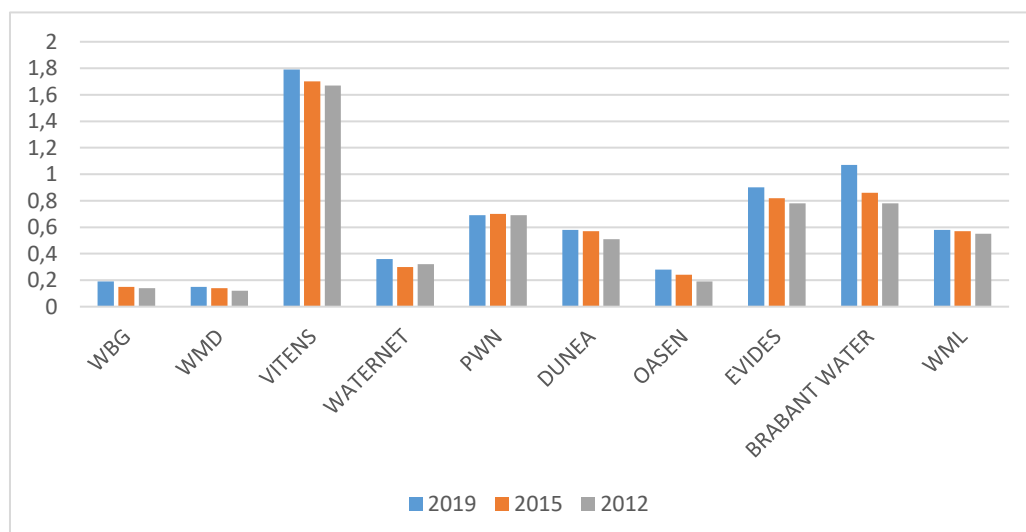
Toelichting prestatie *Uitgaven onderzoek en ontwikkeling*

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	5.871	5.605	5.200	4.480	4.030	Vitens hanteert een stabiele allocatie van middelen ten behoeve van O&O. Door in te zetten op innovatie vergroten we de wendbaarheid van Vitens en borgen we de continuïteit. Onze innovatie- en onderzoeksagenda richt zich op het oplossen van uitdagingen en implementatie
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,2%	1,1%	

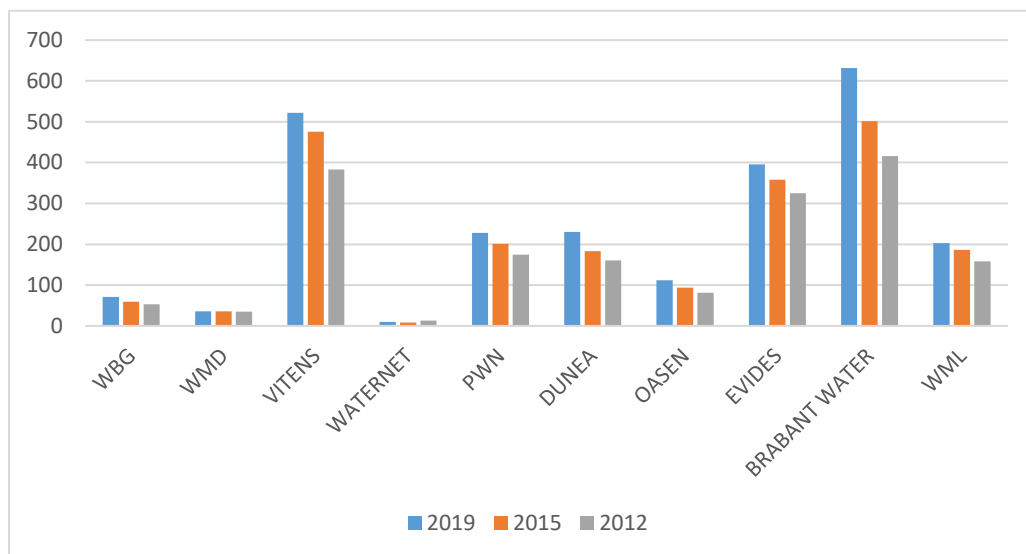
4.5. Vermogensopbouw

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

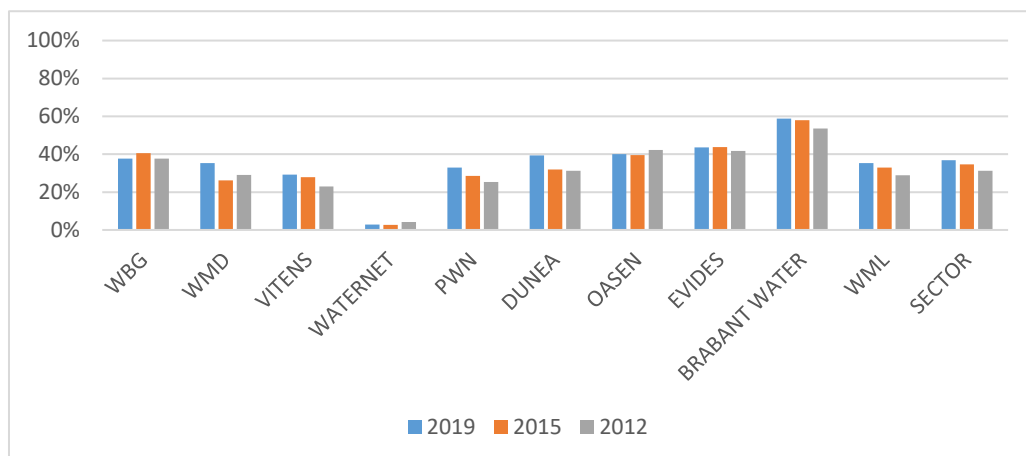
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.11 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.12 Ontwikkeling solvabiliteit*



Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.5a Balanstotaal (€mln)	1.669,50	1.709,60	1.760,00	1772,2	2.147	Vitens verwacht een toename van het balanstotaal vanwege het verhoogde investeringsniveau benodigd om aan de leveringsplicht te kunnen blijven voldoen. Het betreft het gemiddeld balanstotaal cf. de Drinkwaterregelingart. 6 lid 2 en zoals verantwoord in het bedrijfsverslag.
4.5b Eigen vermogen (€mln)	386,1	475,8	501,8	533,3	592,3	Vitens verwacht een stijging van het eigen vermogen naar € 592,3 miljoen eind 2022. De stijging komt vooral door het jaarlijkse ingehouden resultaat, niet uitkeren van dividend en de verwachte stijging van de marktwaarde van de derivaten door een aflopend derivaat.
4.5c Solvabiliteit (%)	22,90%	27,90%	28,50%	29,20%	27,6%	Op basis van jaarplan 2022 waarmee rekening is gehouden met een WACC van 2,2% is de verwachting dat de solvabiliteit uitkomt op 27,6%. In het Financieel Beleid is bij de continuïteitsdoestelling een solvabiliteit vastgesteld op een eigen vermogen welke minimaal 35% is van het balanstotaal.

4.6. 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 en de relatie tot winst en opbrengst.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.13 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2019*

Drinkwaterbedrijf	Dividend €1.000	aandeel van de winst 2019 (%)	aandeel van de opbrengst 2019 (%)
WBG	0	0,0	0,0
WMD	0	0,0	0,0
Vitens	0	0,0	0,0
Waternet	0	0,0	0,0
PWN	703	8,7	0,4
Dunea	0	0,0	0,0
Oasen	0	0,0	0,0
Evides	21.540	80,7	9,3
Brabant Water	0	0,0	0,0
WML	0	0,0	0,0
Sector	22.243	26,2	1,5

Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

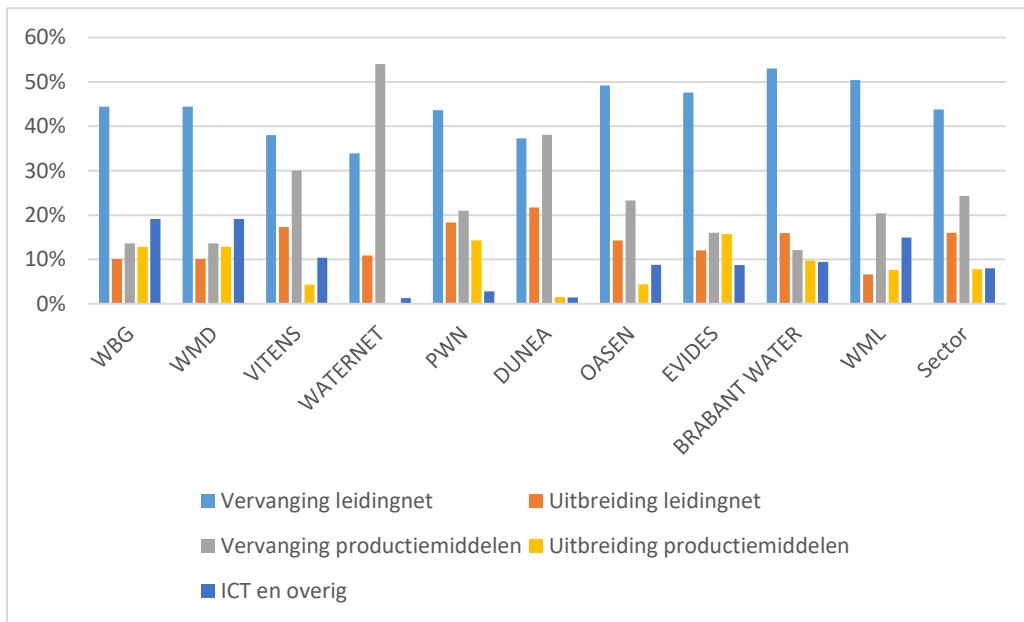
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	14,9	22,1	11,6	0	0	Vitens verwacht geen dividend uit te keren omdat de financiële ratio's onder druk staan vanwege de toegenomen investeringsbehoefte.
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	50%	40%	40%	0%	0%	
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	4,10%	5,90%	3,00%	0%	0%	

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

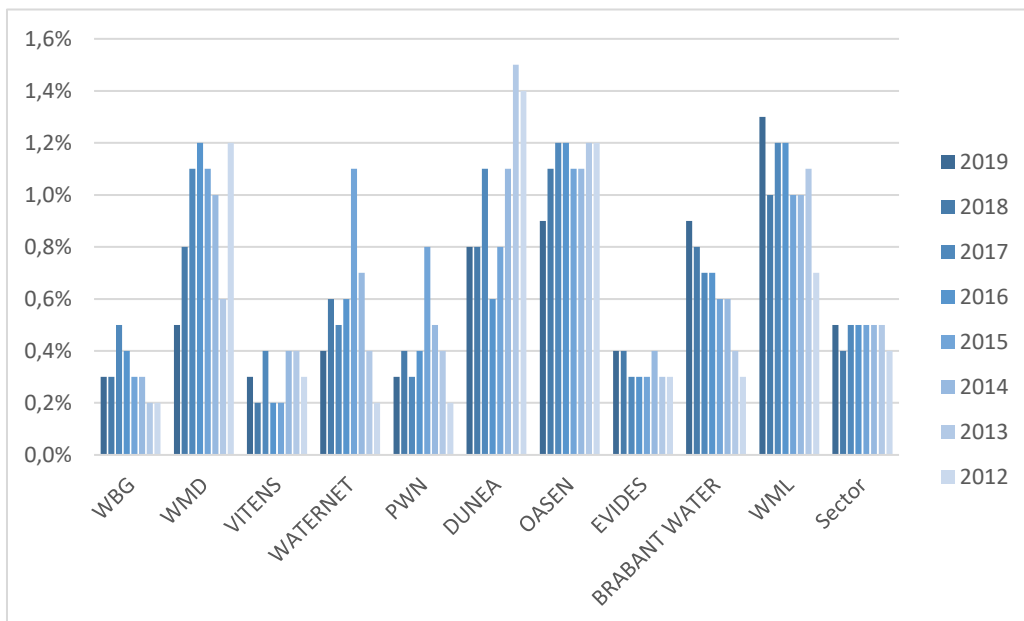
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2019 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- sanering leidingnet in percentage en km 2012-2019
- prognose saneringspercentages leidingnet 2020–2030

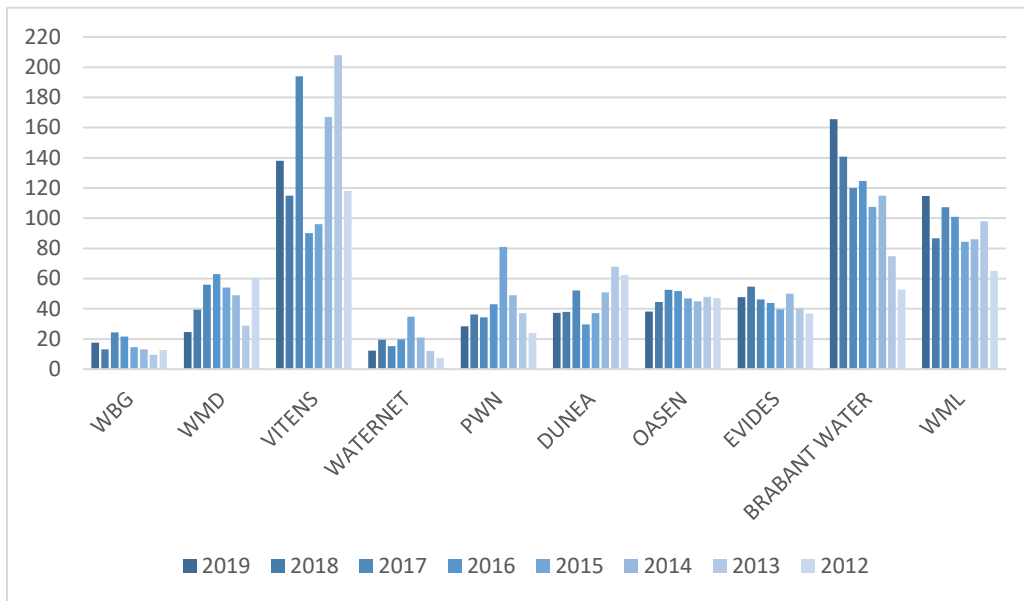
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019*



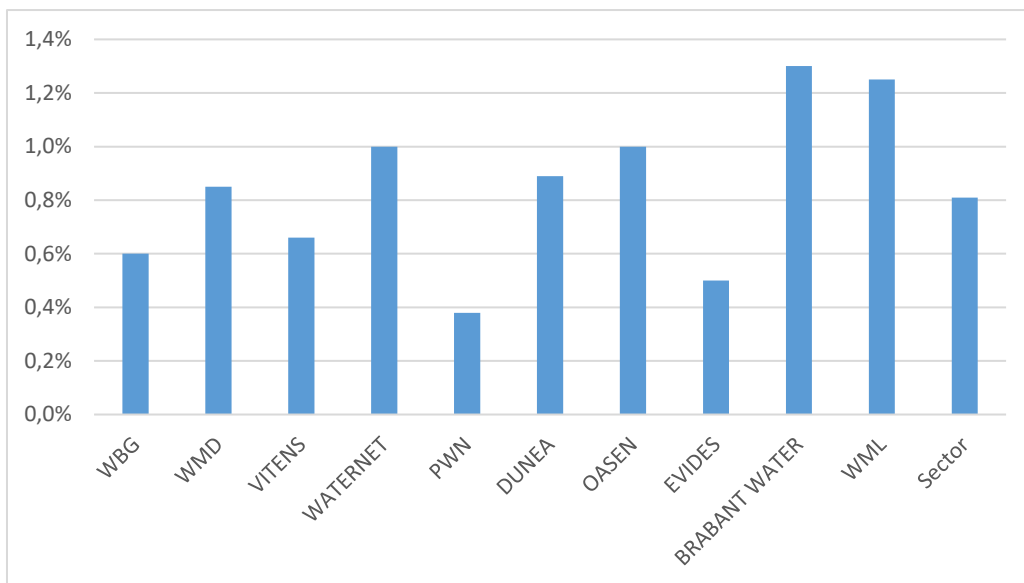
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.16 tijdreeks gesaneerd leidingnet (Km)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.17 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage*



Toelichting prestatie Vervangingsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting streefcode
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	29,2%	27,2%	Op basis van prestatiegerichte benadering van de productiemiddelen wordt een toenemende investeringsvraag voorzien. Nieuwe duurzaamheids- en security eisen worden hierin meegenomen.
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,3%	15,7%	Vanwege toenemende watervraag en een grilliger weerpatroon is extra capaciteit benodigd, welke versneld wordt gerealiseerd.
4.7c Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	17,5%	13,7%	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. De trend van de Primos gegevens wordt gebruikt voor het bepalen van het aantal nieuwe aansluitingen in de periode 2022 tot 2030. 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.
4.7d Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38,9%	34,9%	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.
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,1%	8,5%	Hierin zijn investeringen opgenomen met betrekking tot ICT, het Laboratorium (o.a. ontwikkeling van nieuwe meetmethodes), Facilitair (huisvesting en mobiliteit) en Logistiek (machines).
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	0,30%	0,20%	n.v.t.	0,30%	0,30%	Vitens saneerd op basis van de PRP (Pipeline Replacement Potential) methode om de ondermaatse leveringsminuten binnen de doelstelling te houden.
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	118	96	n.v.t.	138	176	In het investeringsplan 2021-2030 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar (gebaseerd op PRP lange termijn prognose), inclusief de reconstructies. Als je de reconstructies er vanaf trekt dan houd je jaarlijks een saneringslengte over van 176 km.
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,66%	0,36%	In het investeringsplan 2021-2030 wordt uitgegaan van een jaarlijkse vervangingsopgave van 300 km per jaar (gebaseerd op PRP lange termijn prognose), inclusief de reconstructies. Als je de reconstructies er vanaf trekt dan houd je jaarlijks een saneringslengte over van 176 km. Op basis van circa 50.000 km leidingnet is dat circa 0,35%.