

# **Verbeterplan WMD Drinkwater b.v.**

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

**Assen, 14 juni 2021**

Auteurs Cathy Rubingh en Henk Brink

Versie definitief

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan WMD .....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van WMD .....	4
Inleiding.....	7
Aansluiting met Verbeterplan 2015 .....	7
Leeswijzer .....	8
1. De 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
2.3. <i>Druk in het distributienet</i> .....	16
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening .....	17
3.1. <i>Elektriciteitsverbruik</i> .....	17
3.2. <i>Reststoffen</i> .....	18
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i> .....	19
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i> .....	20
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen .....	21
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i> .....	21
Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100m <sup>3</sup> per jaar. ....	21
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i> .....	22
4.3. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i> .....	24
4.4. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i> .....	25
4.5. <i>Vermogensopbouw</i> .....	26
4.6. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i> .....	28
4.7. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i> .....	29

## **Samenvatting Verbeterplan WMD Drinkwater b.v.**

Op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet heeft WMD Drinkwater b.v. het verbeterplan gemaakt naar aanleiding van de prestaties van WMD in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019. Daarbij zijn ook het Visiedocument WMD 2019 – 2023 en het WMD Leveringsplan 2020 als basis meegenomen.

De prestaties van WMD in de Prestatievergelijking zijn in het algemeen uitstekend op alle resultaatgebieden. Daarmee is er geen reden tot aanscherping van de doelstellingen maar gaat het in de meeste gevallen om behoud van de goede score uit 2019. Op een beperkt aantal onderdelen zijn er uiteraard wel verbeteringen mogelijk. Het gaat dan met name om de ambitie van WMD om op klanttevredenheid ook op alle onderdelen tenminste een 8,0 te scoren.

De grootste opgaven waar WMD zich voor gesteld ziet komen niet zozeer tot uitdrukking in de Prestatievergelijking, maar zijn wel onderkend in het Visiedocument WMD 2019-2023 en in het WMD Leveringsplan 2020. Het gaat om de volgende ontwikkelingen.

WMD ziet zich geconfronteerd met verslechtering van de kwaliteit van de bronnen. Op meerdere plaatsen stijgen gehalten organische microverontreinigingen, naast bestrijdingsmiddelen ook stoffen van industriële oorsprong. Op termijn speelt ook de dreiging van te hoge nitraatgehalten. Uitbreiding van zuiveringen met nieuwe technieken voor verwijdering van organische microverontreinigingen is op korte termijn noodzakelijk gebleken.

WMD heeft de afgelopen decennia een dalend watergebruik in het voorzieningsgebied gekend. Daardoor volstonden de bestaande zuiveringen en is relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. Inmiddels zijn vervangingsinvesteringen nodig. Daarnaast worden collegabedrijven nu ondersteund met en-gros leveringen waardoor de benodigde capaciteit toeneemt. Tot slot is de dalende afgiftetrend gestabiliseerd en zijn er indicaties dat het verbruik toe kan gaan nemen. Consequentie is dat de komende jaren relatief hoge investeringen gemoeid zijn voor vervanging en uitbreiding van de drinkwaterzuiveringen. De noodzaak tot vervanging van asbest cement leidingen is onverminderd hoog.

Het gebruik van drinkwater in huishoudens is aan verandering onderhevig. Apparatuur in huis wordt complexer en gevoeliger. Hinder door kalk of bruin water wordt minder geaccepteerd. Door de ontwikkelingen in sociale media leiden kleine incidenten sneller tot ongewenste publiciteit en risico op verlies van consumentenvertrouwen in het product drinkwater. WMD wil daarom de kwaliteit van het drinkwater verder verhogen vanuit klantperspectief. Waar nodig wordt de hardheid (verder) verlaagd en wordt de troebelheid van het water verlaagd. Ook deze maatregelen vergen aanpassingen en uitbreiding van zuiveringen.

Het benodigde investeringsniveau is door deze ontwikkelingen de afgelopen jaren gestegen van gemiddeld circa 10 miljoen euro per jaar naar meer dan 25 miljoen euro per jaar. De operationele kosten nemen door deze ontwikkelingen ook toe, bijvoorbeeld door stijgend energieverbruik van de aanvullende zuiveringen, door intensievere afstemming met stakeholders en door grotere communicatie-inspanningen. Dit heeft tot gevolg dat WMD langjarig rekening moet houden met stijgende tarieven in orde van grootte van 4% per jaar.

De uitwerking van deze ontwikkelingen in waterkwaliteit en tarieven is verwerkt in het verbeterplan.

## Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van WMD

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
<b>1. De kwaliteit van het geleverde water</b>						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie.
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie.
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,050	0,045	n.v.t.	0,037	0,050	Overschrijding bedrijfstechnische norm voor de SI accepteert WMD i.v.m. lagere kalkafzetting.
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,026	0,020	n.v.t.	0,014	0,015	Binnen de komende 10 jaar verdere verlaging hardheid op aantal productiestations.
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,100	0,000	0,040	0,100	Handhaving huidige situatie.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,000	0,0000	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,040	0,050	0,030	0,050	Handhaving huidige situatie. Overschrijding SI accepteert WMD t.b.v. kalkafzetting.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0,000	0,020	0,000	0,020	Handhaving huidige situatie.
<b>2. Klantenservice</b>						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	Tenminste handhaving huidige situatie
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	7,9	7,9	7,7	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,8	7,8	7,9	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,0	8,0	8,2	8,0	Handhaving huidige situatie

2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,2	8,2	8,4	8,2	Handhaving huidige situatie
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	7,9	7,9	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:28	10:06	10:00	06:34	10:00	Handhaving huidige situatie. Door omvangrijk saneringsprogramma blijven OLM's onvermijdelijk.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	12:17	06:28	05:50	07:36	7:30	Handhaving huidige situatie
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	22:45	16:34	15:50	14:10	17:30	
<b>Indicator</b>	<b>Score 2012</b>	<b>Score 2015</b>	<b>Streefscore 2018</b>	<b>Realisatie 2019</b>	<b>Streefscore 2022</b>	<b>Toelichting</b>
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:17	00:39	00:35	00:08	2:00	Slecht beïnvloedbaar.
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	330	338	338	347	300	Handhaving huidige situatie.
<b>3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening</b>						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd drinkwater	0,44	0,44	0,41	0,28	0,30	Energieverbruik gaat stijgen door noodzakelijke uitbreiding zuivering i.v.m. verslechtering bronnen.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m <sup>3</sup> distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,15	0,17	Handhaving huidige situatie.
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	94,8	100	100	100%	95%	Handhaving huidige situatie.
3.3a NIRG als % in net gebracht	3,8	5,0	4,0	2,3	5%	Handhaving huidige situatie.
3.3b NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	0,6	0,9	0,6	0,5	1%	Handhaving huidige situatie.
<b>4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen</b>						
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m <sup>3</sup> )	1,07	1,15	n.v.t.	1,23	1,37	Stijging onvermijdelijk door noodzakelijke grotere zuiveringsinspanning.

4.2a Totale kosten per aansluiting	144	153	151	153	160	
4.2b Totale kosten per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,02	1,11	1,11	1,08	1,12	
4.2c Belastingen	2	2	2	2	2	
4.2d Afschrijvingen	32	30	30	35	45	
4.2e Operationele kosten	105	90	89	104	104	
4.2f Vermogenskosten	5	32	32	12	9	
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	142,21	151,13	149	151,42	158,49	
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	142,21	145,11	n.v.t.	136,99	143,38	
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	666	724	600	934	900	Handhaving huidige situatie.
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,5%	2%	Handhaving huidige situatie.
<b>Indicator</b>	<b>Score 2012</b>	<b>Score 2015</b>	<b>Streefscore 2018</b>	<b>Realisatie 2019</b>	<b>Streefscore 2022</b>	<b>Toelichting</b>
4.5a Balanstotaal (€mld)	121.644	137.545	174.014	154.585	196.748	
4.5b Eigen vermogen (€mln)	35.226	36.069	47.953	36.074	43.924	
4.5c Solvabiliteit (%)	29,0	26,2	27,6	23,3	27,0	
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	3	3	0	0	
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0,1	0,1	0,0	0,0	
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13,6%	8,0%	
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	12,8%	42,96%	
4.7c Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,1%	12,74%	
4.7d Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	45,5%	65%	44,4%	23,05%	
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	19,1%	13,25%	

4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	1,2%	1,1%	n.v.t.	0,5%	0,8%	
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	60,7	54,0	n.v.t.	24,5	40	
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,85%	0,8%	



## Inleiding

Het Verbeterplan van WMD Drinkwater b.v. (WMD) 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 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 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.

WMD geeft in het Verbeterplan 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.

De grootste opgaven waar WMD zich voor gesteld ziet komen niet zozeer tot uitdrukking in de Prestatievergelijking, maar zijn wel onderkend in het Visiedocument WMD 2019-2023 en in het WMD Leveringsplan 2020. Het gaat om de volgende ontwikkelingen.

WMD ziet zich geconfronteerd met verslechtering van de kwaliteit van de bronnen. Op meerdere plaatsen stijgen gehalten organische microverontreinigingen, naast bestrijdingsmiddelen ook stoffen van industriële oorsprong. Op termijn speelt ook de dreiging van te hoge nitraatgehalten. Uitbreiding van zuiveringen met nieuwe technieken voor verwijdering van organische microverontreinigingen is op korte termijn noodzakelijk gebleken.

---

<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.

WMD heeft de afgelopen decennia een dalend watergebruik in het voorzieningsgebied gekend. Daardoor volstonden de bestaande zuiveringen en is relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. Inmiddels zijn vervangingsinvesteringen nodig. Daarnaast worden collegabedrijven nu ondersteund met en-gros leveringen waardoor de benodigde capaciteit toeneemt. Tot slot is de dalende afgiftetrend gestabiliseerd en zijn er indicaties dat het verbruik toe kan gaan nemen. Consequentie is dat de komende jaren relatief hoge investeringen gemoeid zijn voor vervanging en uitbreiding van de drinkwaterzuiveringen. De noodzaak tot vervanging van asbest cement leidingen is onverminderd hoog.

Het gebruik van drinkwater in huishoudens is aan verandering onderhevig. Apparatuur in huis wordt complexer en gevoeliger. Hinder door kalk of bruin water wordt minder geaccepteerd. Door de ontwikkelingen in sociale media leiden kleine incidenten sneller tot ongewenste publiciteit en risico op verlies van consumentenvertrouwen in het product drinkwater. WMD wil daarom de kwaliteit van het drinkwater verder verhogen vanuit klantperspectief. Waar nodig wordt de hardheid (verder) verlaagd en wordt de troebelheid van het water verlaagd. Ook deze maatregelen vergen aanpassingen en uitbreiding van zuiveringen.

Het benodigde investeringsniveau is door deze ontwikkelingen de afgelopen jaren gestegen van gemiddeld circa 10 miljoen euro per jaar naar meer dan 25 miljoen euro per jaar. De operationele kosten nemen door deze ontwikkelingen ook toe, bijvoorbeeld door stijgend energieverbruik van de aanvullende zuiveringen, door intensievere afstemming met stakeholders en door grotere communicatie-inspanningen. Dit heeft tot gevolg dat WMD langjarig rekening moet houden met stijgende tarieven in orde van grootte van 4% per jaar. WMD heeft de zorg bij de investeringen, de niet passenheid van de WACC waardoor de beschreven noodzakelijke verbeteringen niet gerealiseerd kunnen worden.

De uitwerking van deze ontwikkelingen in waterkwaliteit en tarieven is verwerkt in het verbeterplan.

### **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 WMD in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - prestatie van WMD in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
  - streefprestatie van WMD in 2018 (Verbeterplan 2015)
  - prestatie van WMD in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van WMD in 2022
  - 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

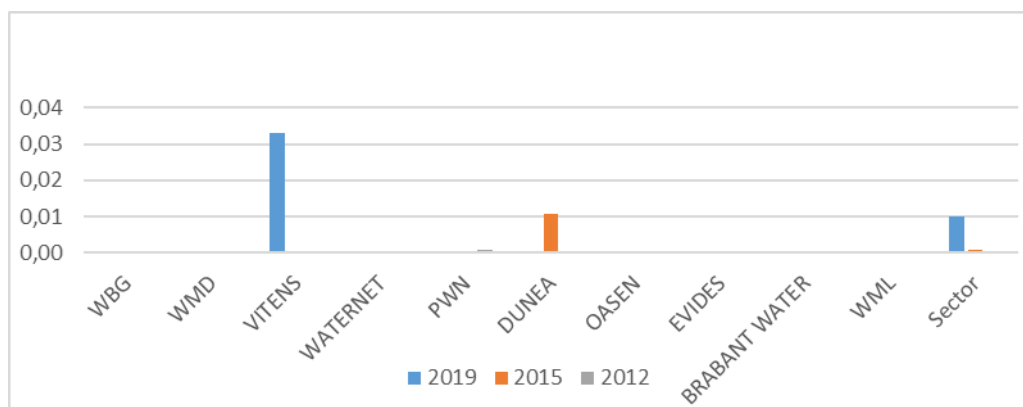
### 1.1. Kwaliteitsbewaking

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:

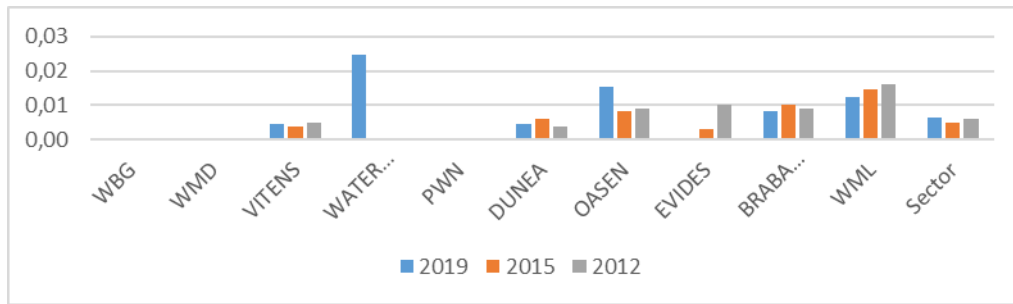
- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: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

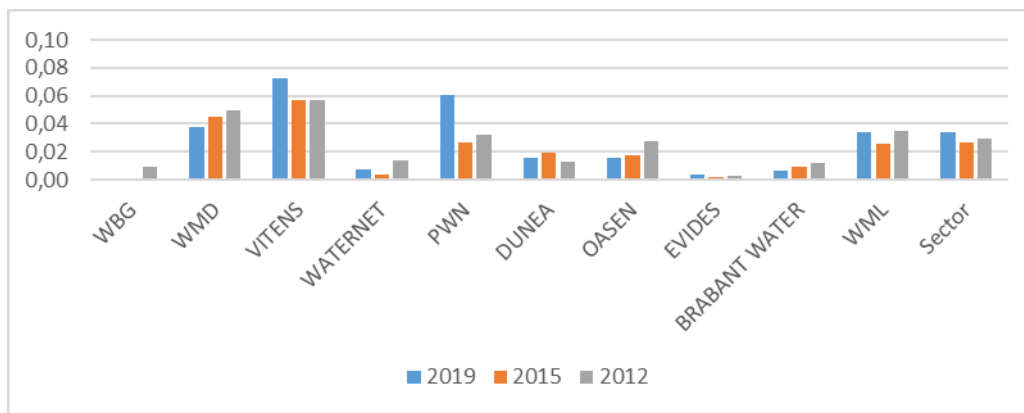
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



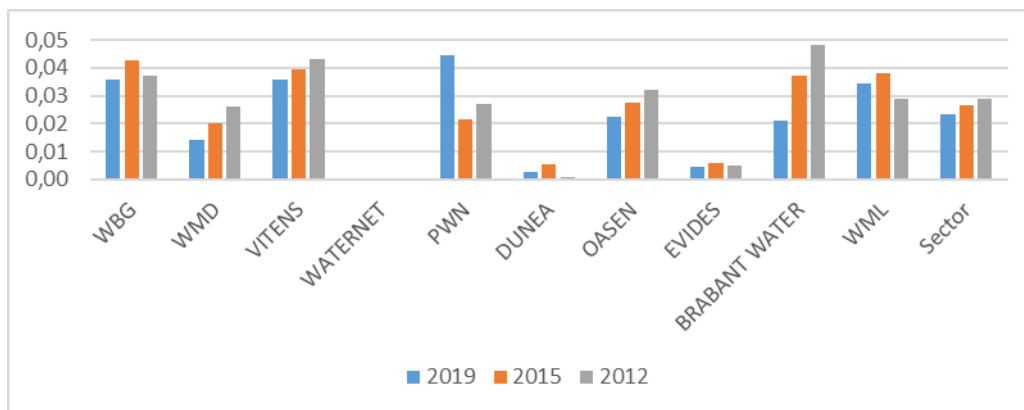
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



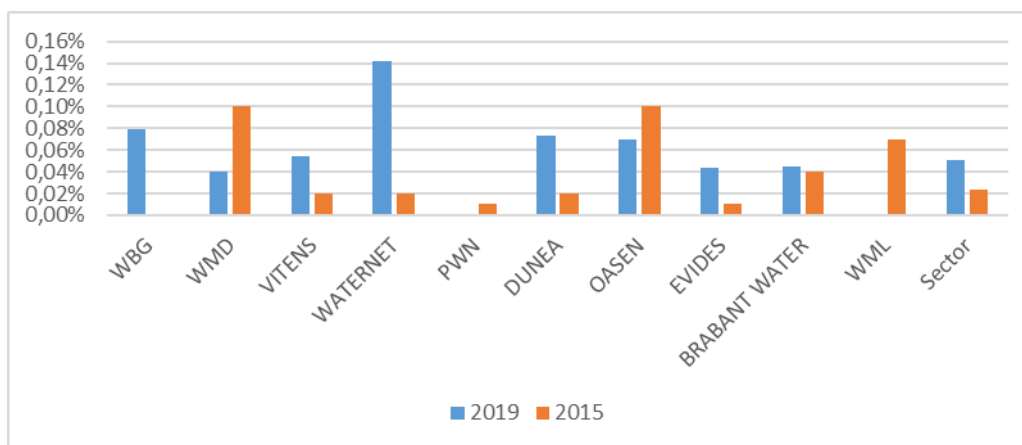
### Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie.
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,000	Handhaving huidige situatie.
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,050	0,045	n.v.t.	0,037	0,050	Overschrijding bedrijfstechnische norm voor de SI accepteert WMD i.v.m. lagere kalkafzetting.
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,026	0,020	n.v.t.	0,014	0,015	Binnen de komende 10 jaar verdere verlaging hardheid op aantal productiestations.

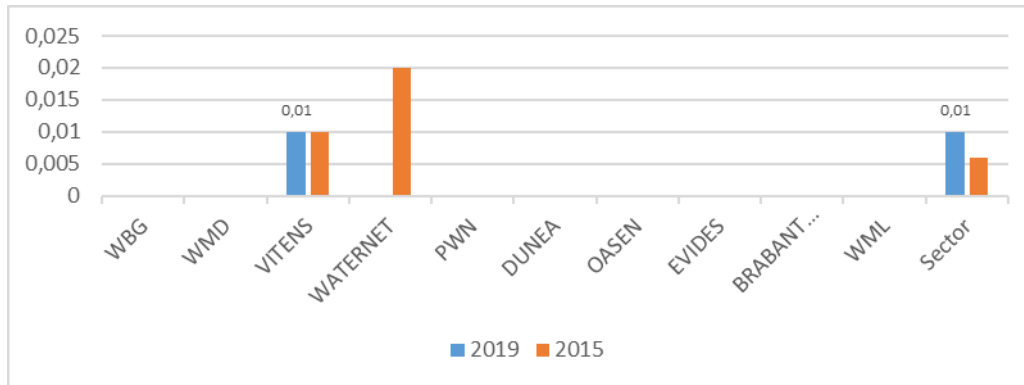
### 1.2. Normoverschrijdingen

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.

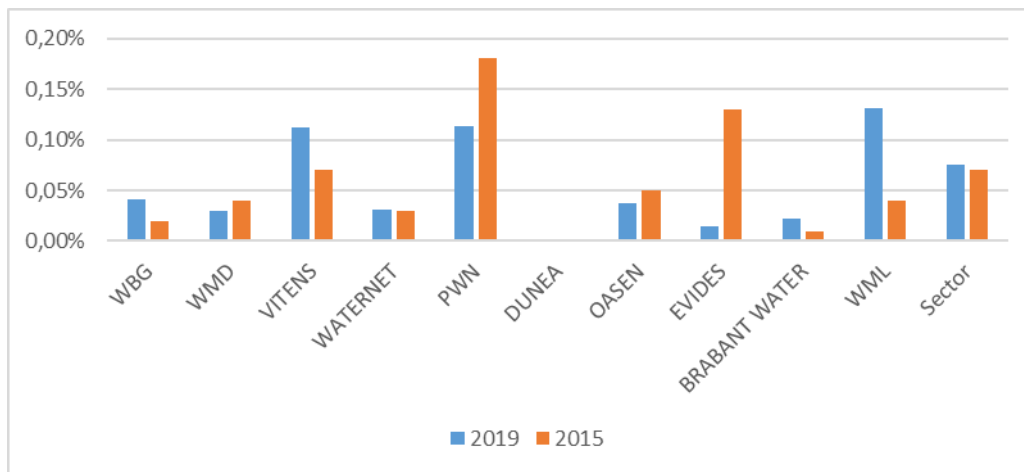
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5* percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



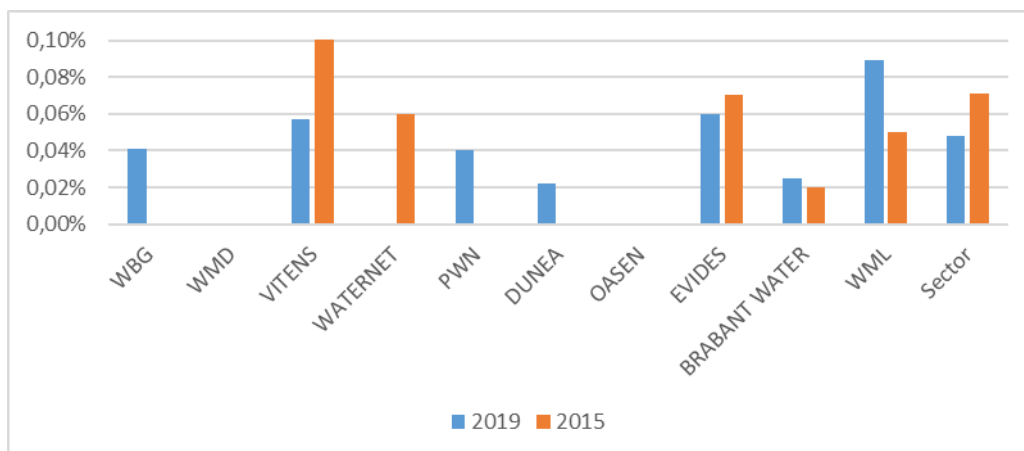
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6* percentage normoverschrijdingen niet-acute gezondheidskundige parameters



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
a. Gezondheidkundig acuut (%)	n.v.t.	0,100	0,000	0,040	0,100 %	Handhaven huidige situatie
b. Gezondheidkundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,000	0,000	0,000	0,020%	Handhaven huidige situatie
c. Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,040	0,050	0,030	0,050%	Handhaven huidige situatie. Overschrijding SI accepteert WMD t.b.v. lagere kalkafzetting
d. Klantgericht (%)	n.v.t.	0,000	0,020	0,000	0,020%	Handhaving huidige situatie



## 2. Klantenservice

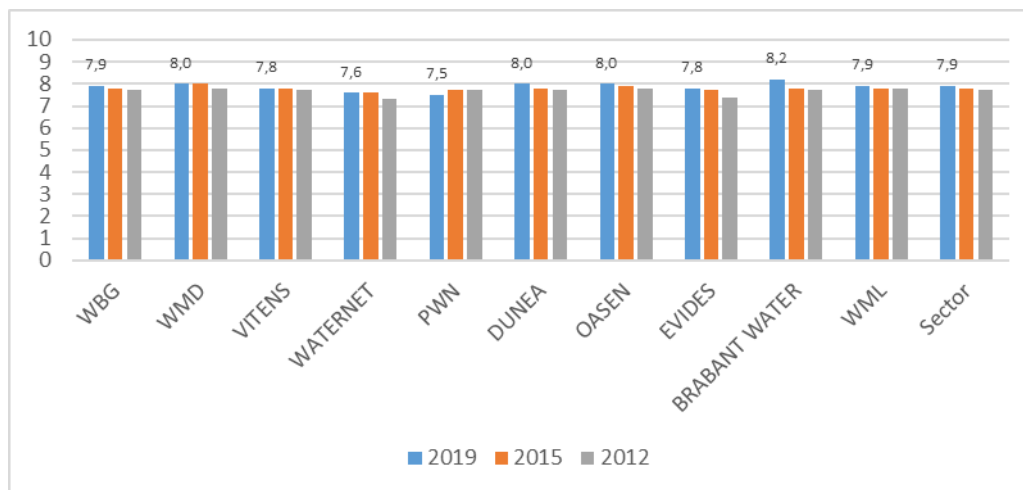
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

### 2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van 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
a. Rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	Tenminste handhaving huidige situatie
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	7,9	7,9	7,7	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0
c. Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,8	7,8	7,9	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	8,0	8,0	8,2	8,0	Handhaving huidige situatie

e. Rapportcijfer Meteropname	8,2	8,2	8,2	8,4	8,2	Handhaving huidige situatie
f. Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	7,9	7,9	8,0	Onze minimale streefwaarde klanttevredenheid is 8,0

## 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

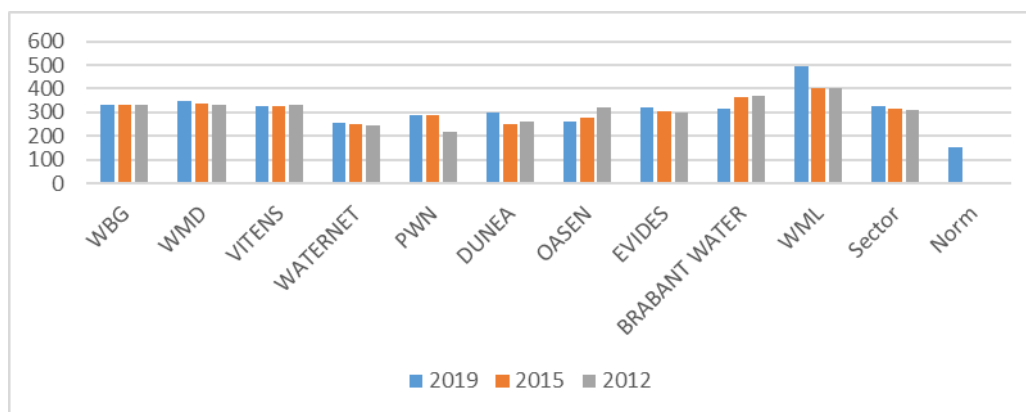
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	10:28	10:06	10:00	06:34	10:00	Handhaving huidige situatie. Door omvangrijk saneringsprogramma blijven OLM's onvermijdelijk.
b. leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	12:17	06:28	05:50	07:36	7:30	Handhaving huidige situatie
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	22:45	16:34	15:50	14:10	17:30	
d. Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:17	00:39	00:35	00:08	2:00	Slecht beïnvloedbaar.



### 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
Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	330	338	338	347	300	Handhaving huidige situatie

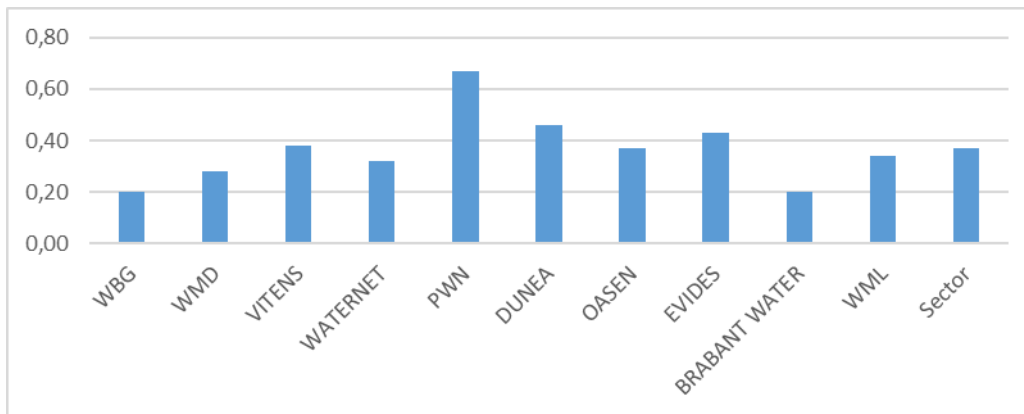
### 3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

#### 3.1. Elektriciteitsverbruik

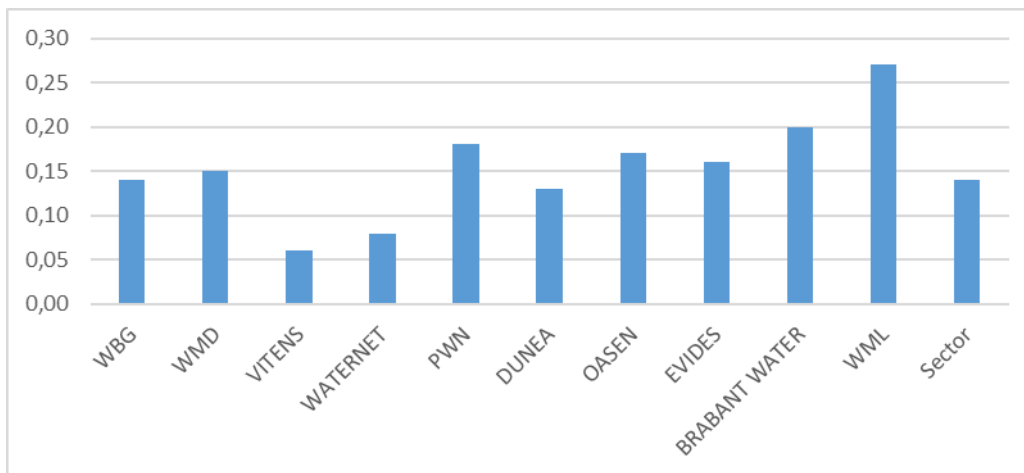
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

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

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.1 Elektriciteitsgebruik productieproces 2019 per m<sup>3</sup> geproduceerd (kWh/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.2 Elektriciteitsgebruik distributieproces 2019 per m<sup>3</sup> distributie-input (kWh/m<sup>3</sup>)*



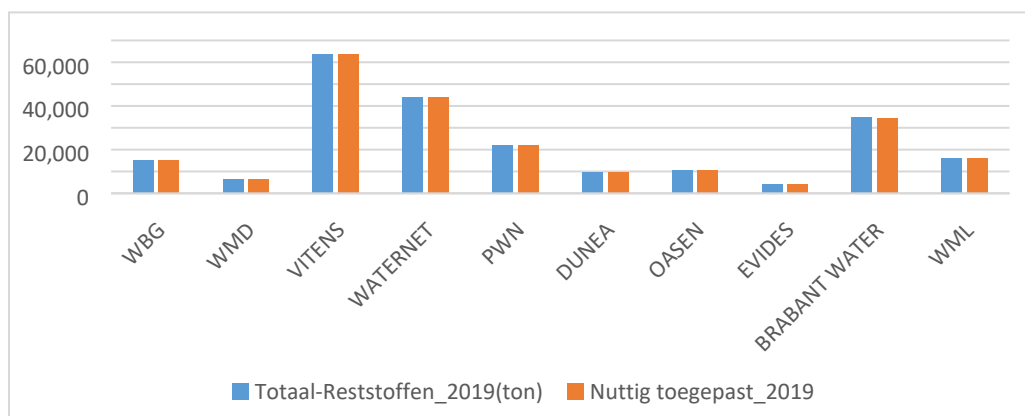
### Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd (kWh/m <sup>3</sup> )	0,44	0,44	0,41	0,28	0,30	Energieverbruik gaat stijgen door noodzakelijke uitbreiding zuivering i.v.m. verslechtering bronnen.
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m <sup>3</sup> )	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,15	0,17	Handhaving huidige situatie

### 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)*



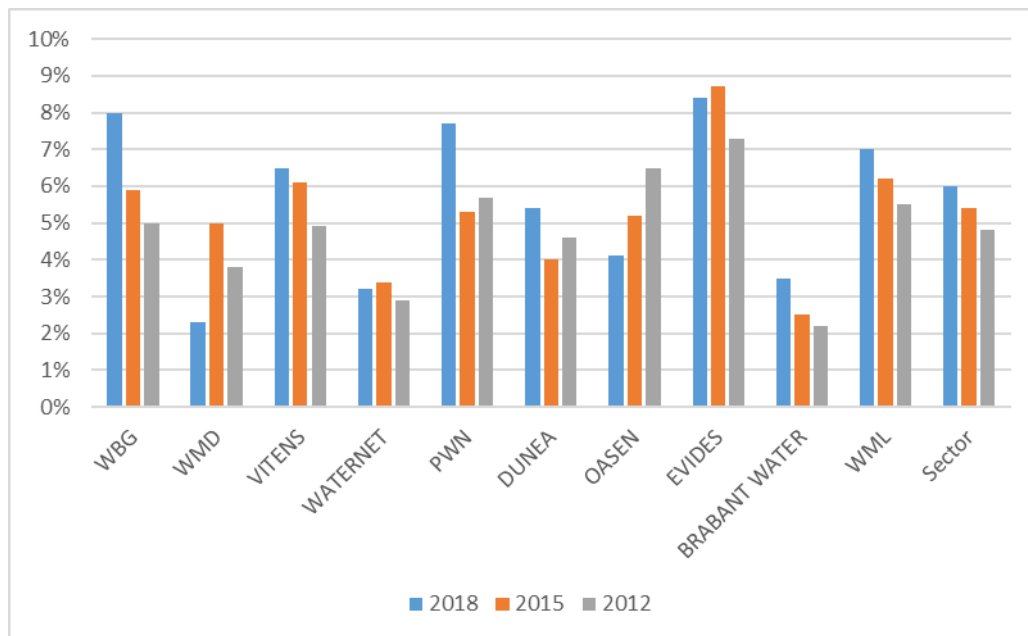
### Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	94,8	100	100	100%	95%	Handhaven huidige situatie

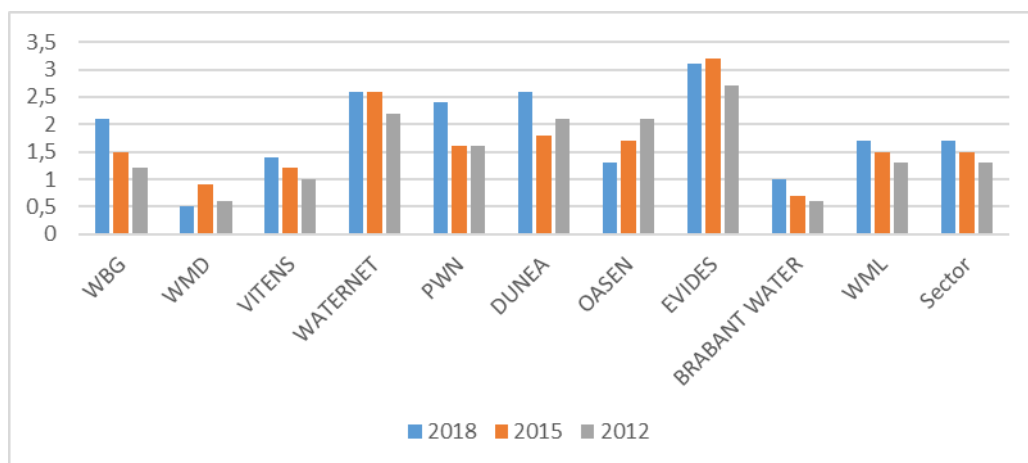
### 3.3. Lek- en spuiverliezen

Het niet in rekening gebracht gebruik wordt weergegeven op basis van het procentueel aandeel van in het net gebracht drinkwater en in m<sup>3</sup> 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 (m<sup>3</sup>/km/dag) 2012-2018*



#### **Toelichting prestatie Lek- en spuiverliezen/niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)**

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	3,8	5,0	4,0	2,3	5%	Handhaving huidige situatie
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	0,6	0,9	0,6	0,5	1%	Handhaving huidige situatie

### **3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid**

De resultaten met betrekking tot duurzaam inkoopbeleid worden kwalitatief beschreven.

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

<b>Streven 2018</b>	<b>Beschrijving realisatie 2019</b>	<b>Streven 2022</b>
Zicht op de top 25 grootste leveranciers (> 80% van alle inkopen) voor wat betreft hun MVO doelstellingen en de duurzaamheid van hun producten.	Bij 100% van de Europese aanbestedingen zal geformuleerde criteria van MVI (Maatschappelijk verantwoord inkopen) zijn opgenomen welke worden gehanteerd bij het selecteren en beoordelen van de aanbiedingen.	Bij 100% van de Europese aanbestedingen zal geformuleerde criteria van MVI (Maatschappelijk verantwoord inkopen) zijn opgenomen welke worden gehanteerd bij het selecteren en beoordelen van de aanbiedingen.



#### 4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

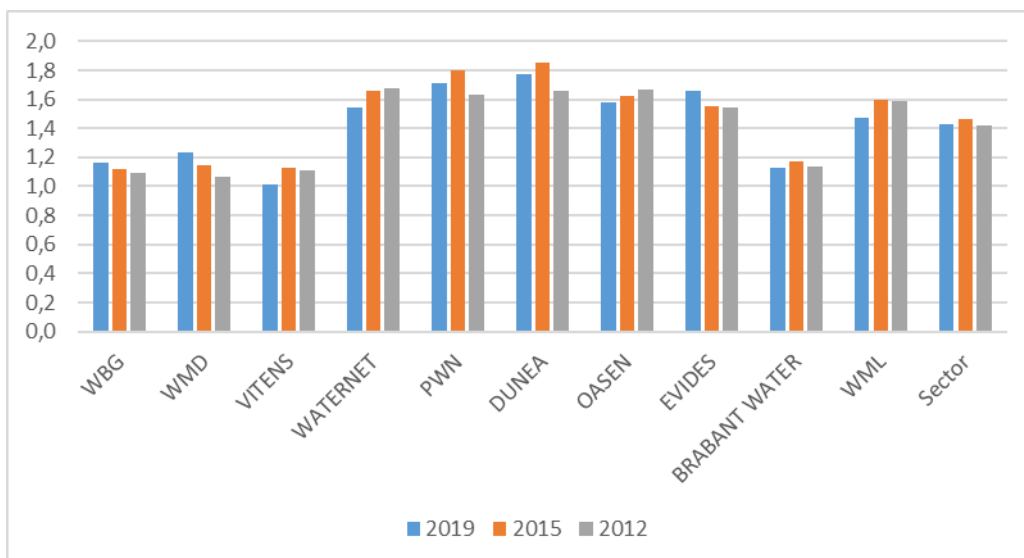
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- 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 totaal tarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100m<sup>3</sup> per jaar.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.1 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€ per 100 m<sup>3</sup>/jr)*



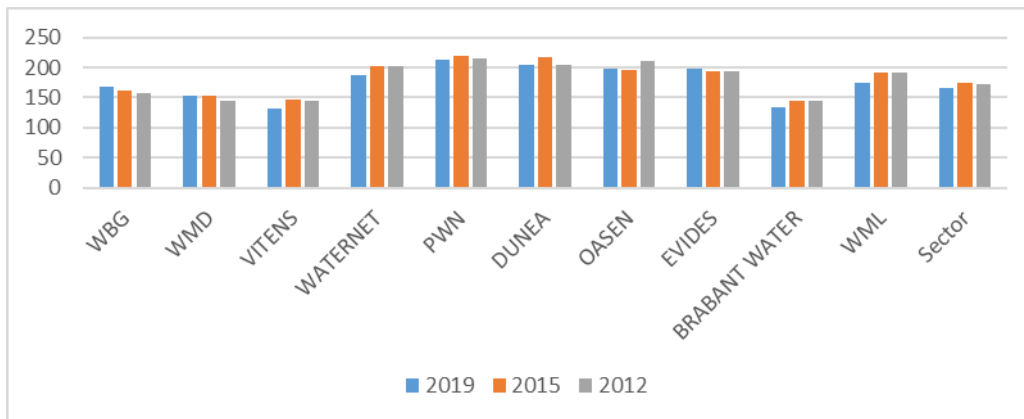
### Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m <sup>3</sup> )	1,07	1,15	n.v.t.	1,23	1,37	Stijging onvermijdelijk door noodzakelijke grotere zuiveringsinspanning.

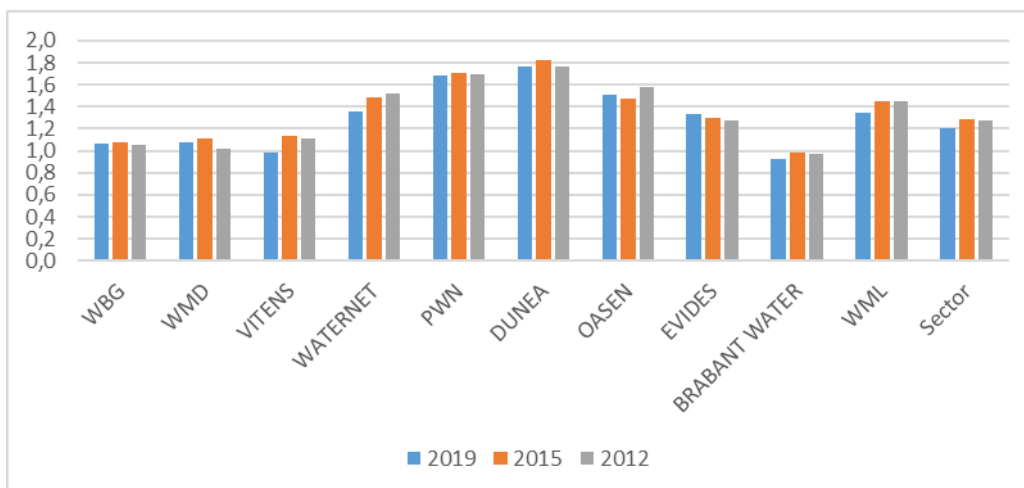
#### 4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m<sup>3</sup> worden weergegeven

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.3 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m<sup>3</sup> (€/m<sup>3</sup>)*



Prestatievergelijking 2019 kostensoort per afgeleverde m<sup>3</sup> (geen tabelnummer/-naam):

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

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

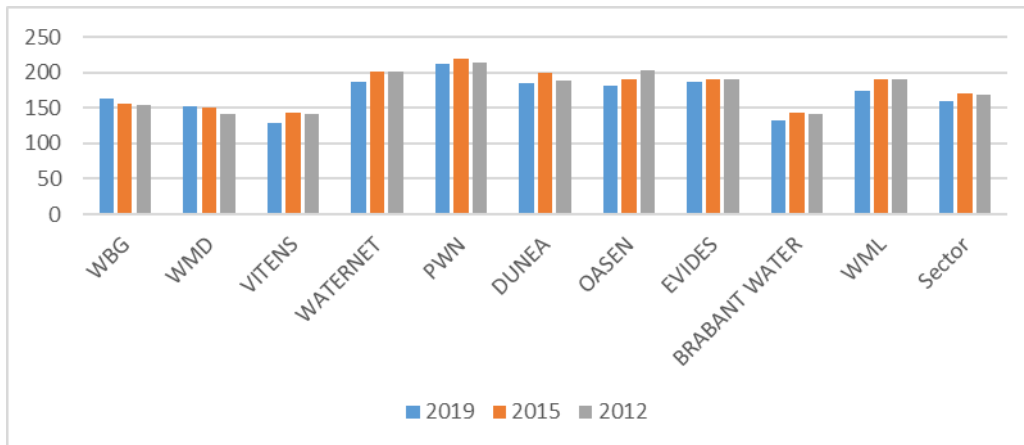
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Totale kosten per aansluiting	144	153	151	153	160	
b. Totale kosten per afgeleverde m <sup>3</sup>	1,02	1,11	1,11	1,08	1,12	
c. Belastingen	2	2	2	2	2	
d. Afschrijvingen	32	30	30	35	45	
e. Operationele kosten	105	90	89	104	104	
f. Vermogenskosten	5	32	32	12	9	

### 4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

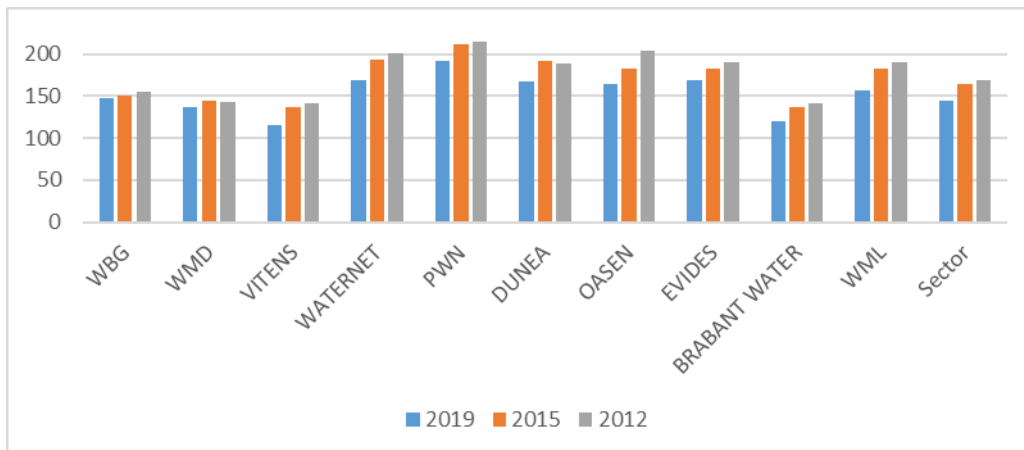
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

- 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*



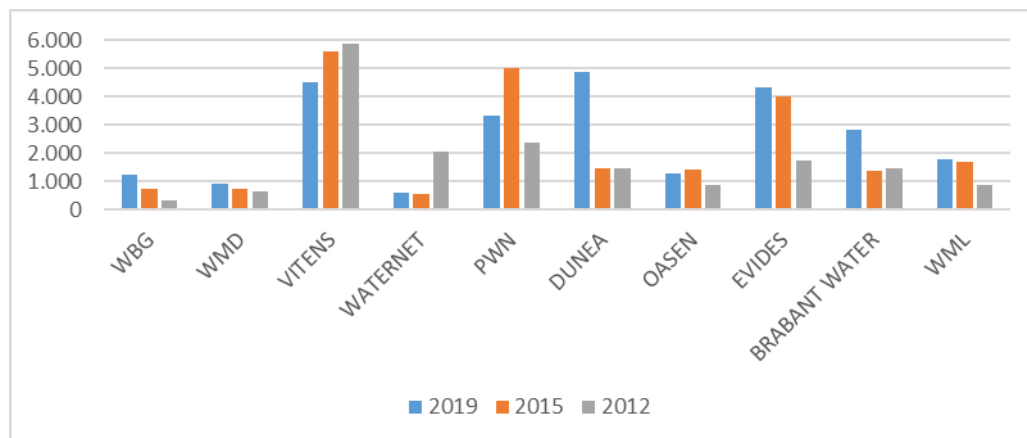
### Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	142,21	151,13	149	151,42	158,49	
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	142,21	145,11	n.v.t.	136,99	143,38	

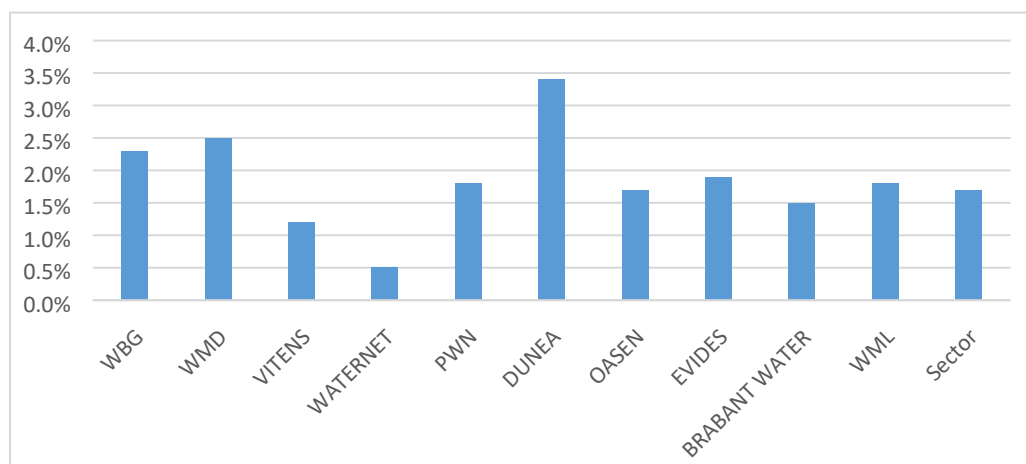
#### 4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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*



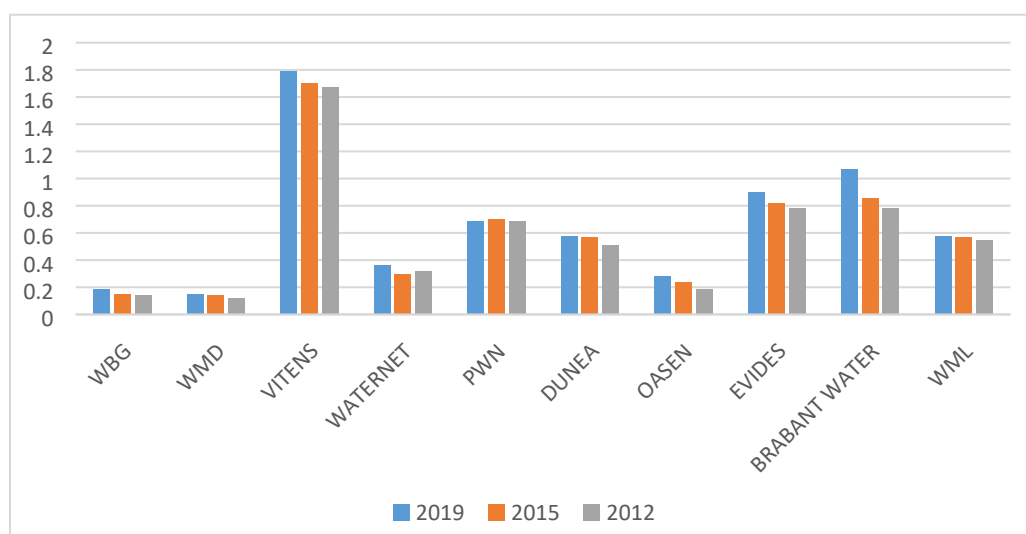
**Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling**

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	666	724	600	934	900	Handhaving huidige situatie
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	nvt	nvt	nvt	2,5%	2%	Handhaving huidige situatie

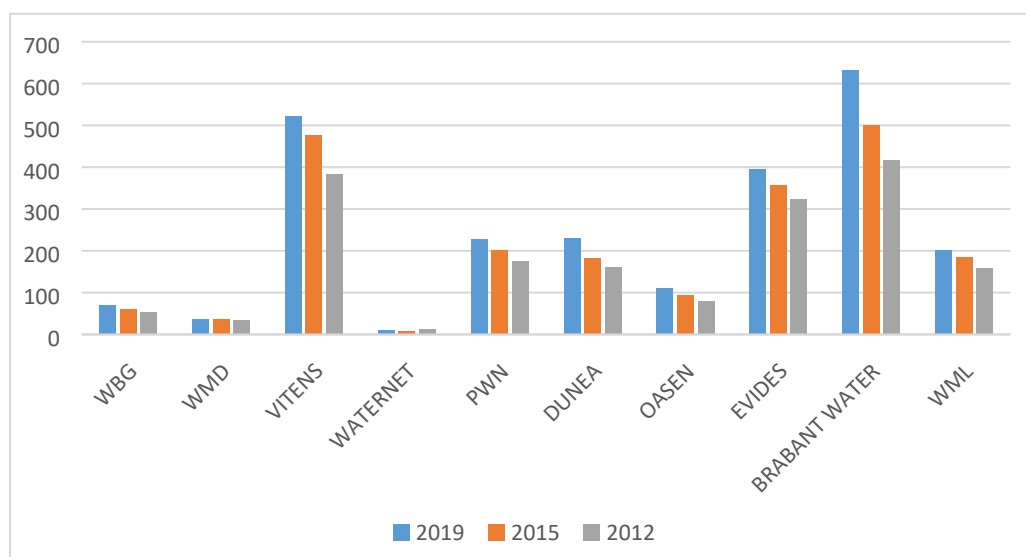
**4.5. Vermogensopbouw**

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

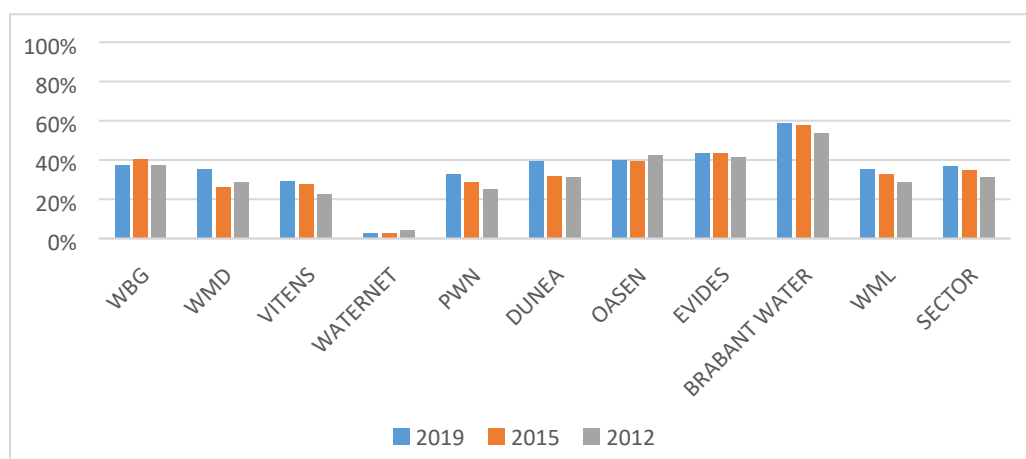
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



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
a. Balanstotaal (€mld)	121.644	137.545	174.014	154.585	196.748	
b. Eigen vermogen (€mln)	35.226	36.069	47.953	36.074	43.925	
c. Solvabiliteit (%)	29,0	26,2	27,6	23,3	27,0	

#### 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
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	3	3	0	0	
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0,1	0,1	0,00	0,00	
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

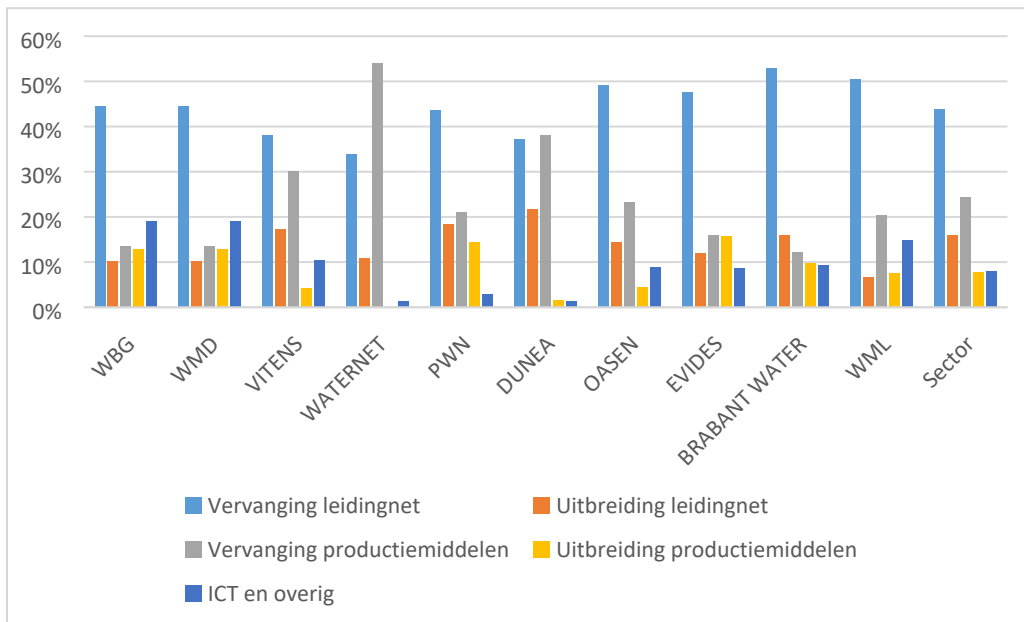


#### 4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

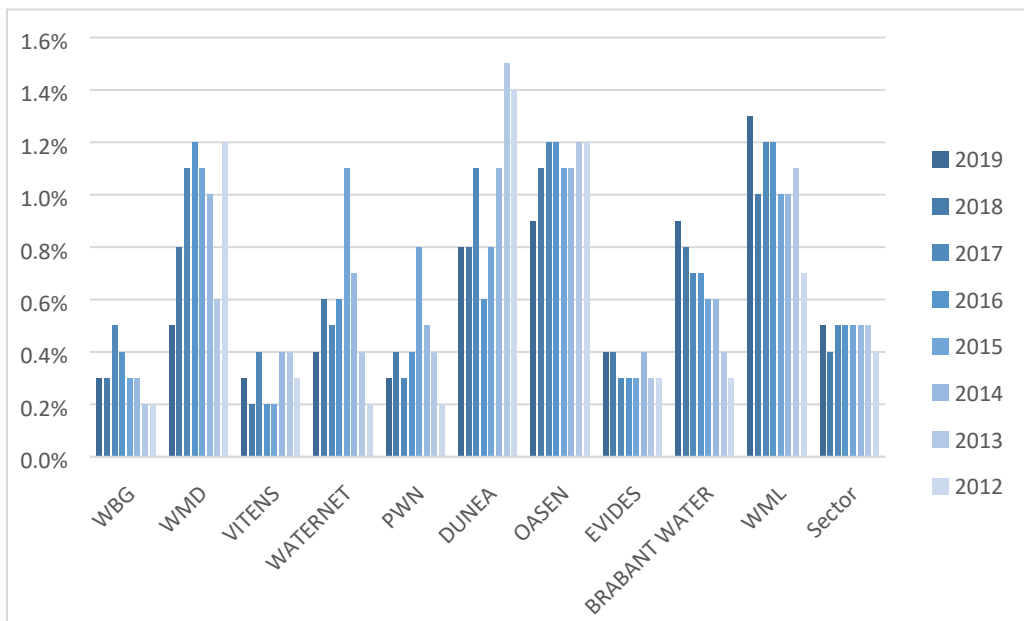
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

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

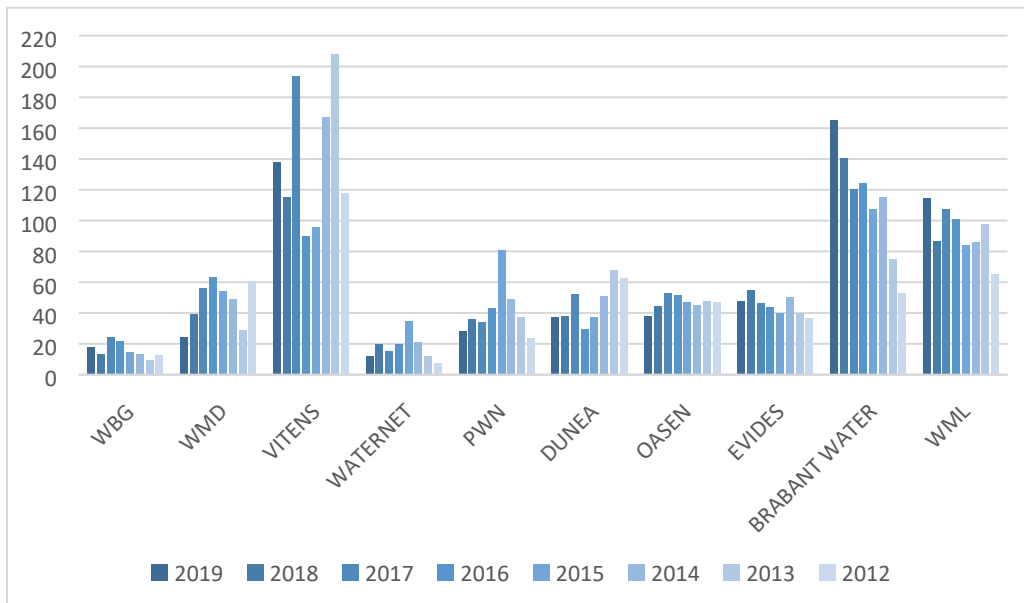
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019



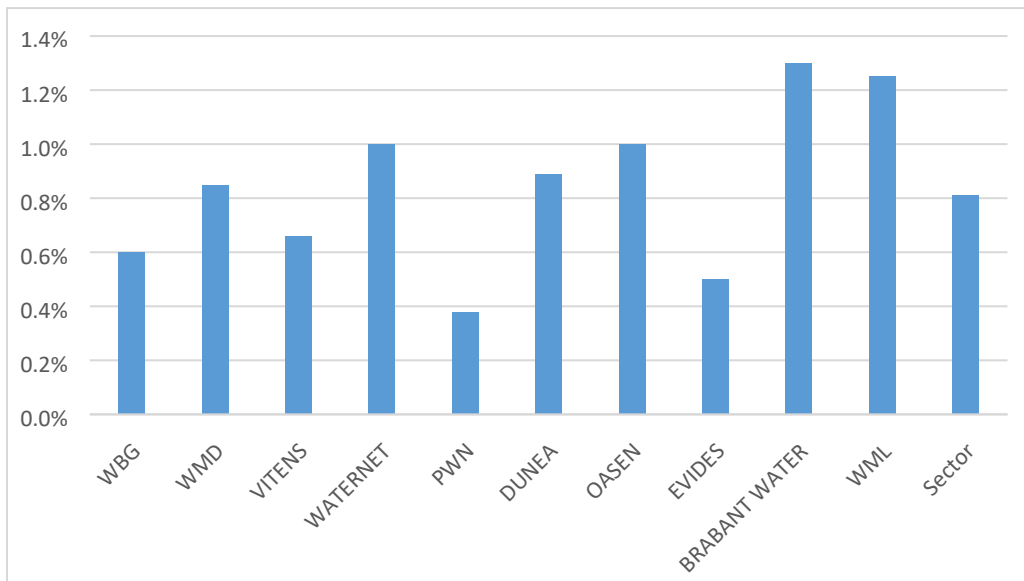
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15* tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet



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
a. Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	13,6%	8,0%	
b. Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	12,8%	42,96%	
c. Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	10,1%	12,74%	
d. Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	45,5%	65%	44,4%	23,05%	
e. Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	19,1%	13,25%	
f. Gesaneerd leidingnet (%)	1,2%	1,1%	n.v.t.	0,5%	0,8%	
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	60,7	54,0	n.v.t.	24,5	40	
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,85%	0,8%	