Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen

Opgesteld naar aanleiding van de

Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019

Groningen, 1 juni 2021

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen 3

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. Waterbedrijf Groningen 7

Inleiding 10

Aansluiting met Verbeterplan 2015 10

Leeswijzer 11

1. De kwaliteit van het geleverde water 12

1.1. Kwaliteitsbewaking 12

1.2. Normoverschrijdingen 14

2. Klantenservice 17

2.1. Klanttevredenheid 17

2.2. Leveringsonderbreking 18

2.3. Druk in het distributienet 20

3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening 21

3.1. Elektriciteitsverbruik 21

3.2. Reststoffen 22

3.3. Lek- en spuiverliezen 23

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid 25

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen 26

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens 26

4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau 27

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering 30

4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 31

4.5. Vermogensopbouw 33

4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders 35

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur 36

Samenvatting Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen

De Drinkwaterwet schrijft voor dat drinkwaterbedrijven op basis van de verplichte prestatievergelijking haar voorgenomen prestatieverbeteringen moet overleggen aan de Minister van Infrastructuur en Milieu.
Uit de verplichte prestatievergelijking blijkt dat Waterbedrijf Groningen al sinds jaar en dag drinkwater levert van een goede kwaliteit, de klanttevredenheid hoog is, ruimschoots voldoet aan de wettelijke eisen en op het merendeel van de overige prestatiegebieden goed scoort. Vanuit deze wetenschap hebben wij onze prestatieverbeteringen geformuleerd. Uitgaande van realistische doelstellingen en rekenschap houdend met maatschappelijke verwachtingen en de schaalomvang van onze organisatie.

Waterkwaliteit van uitstekende kwaliteit

De drinkwaterkwaliteit is van een hoog niveau en wordt door ons als optimaal beschouwd. Het aantal normoverschrijdingen is verwaarloosbaar, geen overschrijdingen op (niet) acute gezondheidsparameters.

Onze doelstelling is de hoogwaardige drinkwaterkwaliteit minimaal te handhaven op het huidige niveau. Hierbij zijn wij ons bewust van risico's op kwaliteitsvermindering van onze grondwater- en oppervlaktewaterbronnen door opkomende stoffen bijvoorbeeld uit landbouwbestrijdingsmiddelen en medicijnresten. Waar nodig zal ons monitoringsprogramma op deze omgevingsveranderingen worden aangepast. Het zogenaamde risico gestuurd monitoren van de waterkwaliteit ligt hieraan ten rondslag.

Om deze hoge kwaliteit van drinkwater blijvend waar te maken heeft recentelijk een midlife update plaatsgevonden van winveld pompstation De Groeve en zijn diverse maatregelen getroffen om de biologieontwikkeling op pompstation Nietap te remmen. Daarnaast is de renovatie van pompstation De Groeve onderhanden (afronding 2021). Hierbij worden o.m. voorzieningen getroffen voor het verwijderen van ammonium en methaan.
Om de continue werking van ons monitoringssysteem blijvend te waarborgen wordt ons early warningsysteem oppervlaktewater in 2021 redundant uitgevoerd. Naast de daphniatoximeter (watervlooien) wordt een zogenaamde mosselmonitor geïnstalleerd.

Kwaliteitsverbetering (methaan- en ijzerverwijdering) van geproduceerd drinkwater locatie Sellingen wordt gekoppeld aan de renovatie/uitbreiding van deze productielocatie. De planning van deze werkzaamheden maakt onderdeel uit van onze planvorming tot vergroting van de operationele en strategische waterreserves. Het is niet de verwachting dat deze werkzaamheden in 2021/2022 zullen zijn afgerond en al daadwerkelijk leiden tot kwaliteitsverbetering.

Tot en met 2022 zullen geen specifieke maatregelen worden getroffen om klant specifieke parameters (hardheid en kleur van het water) verder te verbeteren. Dit als uitkomst van prioritering van een omvangrijk investeringsprogramma.

Klantwaardering kwaliteit dienstverlening van een blijvend hoog niveau

Klanttevredenheid
Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening (rapportcijfer 7,9). Deze score is vergelijkbaar aan onze collega drinkwaterbedrijven.
In 2019 is ingezet op een vernieuwde klantvisie, waarbij het streven is om onze klantbeloftes nader af te stemmen op de hedendaagse klantbehoeften en ons klantgericht handelen verder te vergroten. Voor ons betekent dit dat wij de klantcommunicatie zodanig gaan vormgeven dat alle ingezette middelen in zowel 'tone of voice' als in vormgeving aansluiten op de gewenste klantbeleving. Verder zullen wij onze klantprocessen nader afstemmen op de klantverwachtingen. De bestaande Klant Contact Monitor om klantwensen te achterhalen blijft hierin een belangrijke rol vervullen. Dit naast het hernieuwd instellen van een klantpanel en het toepassen van customer journey management (focus op de processen 'verhelpen storingen' en 'onderhoudswerkzaamheden'). Ook de implementatie van de 'BouwApp' als communicatiemiddel bij infrastructurele werkzaamheden maakt hier onderdeel van uit.

De klantwaardering is sterk afhankelijk van de mate waarin organisatie breed de klant centraal staat in ons doen en denken. Om onze klantambities waar te kunnen maken hebben wij in 2020 het zogenaamde volwassenheidsmodel 'Customer Centric Organisatie' ingevoerd. Een model dat wij intern als leidraad hanteren om organisatorische ontwikkeling rond klantbeleving de komende jaren te kunnen sturen en monitoren.

Leveringsonderbreking
De totale leveringsonderbreking in 2019 bedraagt 16 minuten en 34 seconden en ligt hiermee nagenoeg op de gestelde streefwaarde. Hiermee hebben wij over 2019 een leveringszekerheid behaald van 99,99%.
Voor de komende jaren verwachten wij een lichte toename van de leveringsonderbreking tot ca. 17 minuten. Dit als gevolg van een toename van het aantal geplande eigen onderhouds- en investeringswerkzaamheden. Alsook voorzien wij een toename van werkzaamheden in de ondergrond door een verwachte groei van de woningbouw en aan duurzaamheid gerelateerde infrastructurele werkzaamheden in de ondergrond (elektrificatie en aanleg warmte/koude netten).
Leveringsonderbrekingen trachten wij zoveel mogelijk te beperken door [a] het actief toezien op naleving van onze beheerrichtlijnen bij werkzaamheden in de nabijheid van onze drinkwaterinfrastructuur en [b] monitoring schadeveroorzakende activiteiten en betrokken partijen.
Ingeval van leveringsonderbrekingen hebben wij de mogelijkheid tot inzet van zogenaamd 'servicewater' om daarmee de overlast voor klanten zoveel mogelijk te beperken.

Waterdruk
Voor de planperiode tot en met 2022 worden er geen specifieke maatregelen getroffen tot het verhogen of verlagen van de waterdruk op afleveringspunten. Noodzaak tot verhoging van de waterdruk is niet nodig omdat het aantal klantklachten over de waterdruk minimaal is. Daarnaast voldoet de waterdruk in ons distributienet ruimschoots aan de wettelijke vereisten. Daar waar in individuele gevallen wel klachten zijn over de waterdruk wordt in samenspraak met de klant de mogelijkheden verkend om de waterdruk aan te passen.

In 2021 - 2022 wordt gestart met de implementatie van een nieuwe blauwdruk (streef-structuur) infrastructuur. Hierbij wordt ons verzorgingsgebied opgedeeld in meerdere van elkaar afsluitbare deelgebieden, leidende tot verkorte transportafstanden. Onderzocht zal worden in hoeverre de uitrol van deze blauwdruk op middellange termijn (na 2022) kan leiden tot een verlaagde gemiddelde druk op afleveringspunten. Dit met als doel het energieverbruik verder terug te dringen.

Milieubelasting is gering

Wij streven ernaar om de milieubelasting voortvloeiend uit onze bedrijfsactiviteiten laag te houden en waar mogelijk verder te verbeteren. Ten aanzien van het gebruik van duurzame energie (100% groen) en hergebruik van reststoffen (100% hergebruik) scoren wij maximaal. Dit beleid zullen wij onveranderd continueren, waarbij de mogelijkheden worden verkend tot een verdere 'vergroening' van ons energieverbruik. Hierbij wordt o.a. gedacht aan plaatsing van zonnepanelen en mini windmolens (masthoogte 15 meter) op onze productielocaties en/of het participeren in een 'eigen' windmolen.

Milieubewust handelen komt ook terug in ons inkoopbeleid. Waar mogelijk worden bij aanbestedingen en offertetraject de duurzaamheidscriteria van PIANOo toegepast en worden de criteria van de CO2 prestatieladder en de MVO-prestatieladder in offerteaanvragen standaard meegenomen. Om te komen tot een verdere verlaging van onze CO2 footprint zal de komende periode nadere uitwerking worden gegeven aan ontwikkeling van een grondstoffenpaspoort, verduurzaming van ons chemicaliënverbruik en beprijzing van CO2 bij aanbestedingen of kosten- batenanalyses.

Gewerkt wordt aan en blauwdruk (streefstructuur) van ons toekomstige distributienet. Een structuur die wordt gekenmerkt door een verbeterde drukverdeling binnen ons totale verzorgingsgebied en daardoor tot minder energieverbruik. De uitrol van de blauwdruk w.o. de opdeling van ons verzorgingsgebied in kleinere deelgebieden zal gefaseerd plaatsvinden, eerst nadat de noodzakelijke systeemaanpassingen zijn doorgevoerd. De effecten van de blauwdruk op het energieverbruik zal pas na 2022 zichtbaar zijn.

Het 'niet in rekening gebracht verbruik' (NIRG) ligt in 2019 boven het sectorgemiddelde, daar waar voorheen de NIRG zich rond het sectorgemiddelde bewoog. De verhoogde NIRG in 2019 is voor een belangrijk deel toe te schrijven aan een lekkende zinker. Een lekkage die door de ligging van de zinker veel tijd heeft gekost om te traceren. Deze zinker is in 2020 vervangen, daarnaast vormde de lekkende zinker aanleiding tot [a] vervanging van een tweetal kritische zinkers (vergelijkbare leeftijd en materiaalsoort) in 2021/2022 en [b] implementatie en uitvoering van een 'lek zoekprogramma' op zinkers.
Onderdeel van de blauwdruk toekomstige infrastructuur is de realisatie van een Smart Water Network (gefaseerde implementatie vanaf 2021/'22), dit in combinatie met de opdeling van ons verzorgingsgebied in kleinere deelgebieden zal op middellange termijn de traceerbaarheid van lekkages vergroten en daarmee naar verwachting leiden tot een reductie van de NIRG.

Drinkwaterprijs structureel omhoog om goede drinkwatervoorziening op lange termijn te borgen en invulling te geven aan maatschappelijke opgave tot verduurzaming

Onze primaire taak is zorg te dragen voor 24/7 leveren van betrouwbaar drinkwater. Om op langere termijn de hoge ambities rond de kwaliteit van ons drinkwater en de leveringszekerheid te waarborgen, staan wij de komende jaren voor een omvangrijk investeringsprogramma. Het betreft hier investeringen zowel in de instandhouding van onze bestaande assets (productielocaties, winvelden en ditributienet) als noodzakelijke capaciteitsvergroting om aan de toekomstige watervraag – mede ingegeven door economische groei en klimatologische veranderingen – te kunnen voldoen. Ons streven is derhalve om de operationele en strategische (water)reserves te vergroten met 10%. Een verruiming van onze reserves als onderdeel van het lopende watertransitieplan, waarbij tevens de mogelijkheden worden verkend om grootzakelijke klanten om te zetten van drinkwater naar water van een andere kwaliteit (en een alternatieve bron).
Daarnaast zal de maatschappelijke druk op verduurzaming meer dan in het verleden zijn weerslag hebben op de omvang van onze investeringsportefeuille.

De investeringen en de daarmee gepaard gaande kapitaallasten (afschrijvingskosten) leiden de komende jaren tot een verhoogd kostenniveau. Een kostenverhoging die deels wordt afgevlakt door verlaagde vermogenskosten en een nagenoeg gelijkblijvend niveau aan operationele kosten per aansluiting. De verlaagde vermogenskosten is het directe gevolg van een verlaagde WACC in 2022 ten opzichte van 2019 en de relatief lage marktrente voor het aantrekken van nieuw vreemd vermogen. De ontwikkeling van de operationele kosten wordt positief beïnvloed door een lichte groei van het aantal drinkwateraansluitingen, organisatorische aanpassing (omzetting inhuur in eigen medewerkers) en procesoptimalisaties.

Tot en met 2020 diende de (prijs)inflatie als grondslag (maximum niveau) voor onze tariefontwikkeling. Gegeven de lage inflatie van de afgelopen jaren is daardoor een gematigd tariefbeleid gevoerd. Een tariefontwikkeling die niet past bij onze investeringsambities en gestelde vereisten vanuit de kapitaalmarkt. Maar ook op korte/middellange termijn kan gaan knellen met de wettelijke kaders (WACC-systematiek). Eind 2020 heeft dit geresulteerd in een gewijzigd ‘tarief en margebeleid’ waarbij de WACC en de door financiers gestelde eisen aan financiële ratio’s leidend zijn voor onzer tariefontwikkeling.

Gegeven het gewijzigde ‘Tarief- en margebeleid’ en de voorliggende investeringsambities (2020 – 2022: ca. € 100 miljoen) is het de verwachting dat de drinkwaterprijs structureel omhoog gaat om de drinkwatervoorziening op lange termijn te borgen en invulling te kunnen geven aan onze maatschappelijke opgave tot verduurzaming. Uitgaande van een verlaagde WACC per 2022 van 2,20% resulteert dit in een integrale drinkwaterprijs (jaarverbruik van 100 m^3) van € 1,226 per m^3.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. Waterbedrijf Groningen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Score 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
1. Kwaliteit van het geleverde water					
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,009	0,001	n.v.t.	0,001	0,001
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,037	0,043	n.v.t.	0,036	0,036
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	n.v.t.	0	0	0,079	0
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0	0	0	0
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,02	0	0,041	0
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0	0	0,041	0,041
2. Klantenservice					
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,4	7,5	7,2	7,5
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,9	7,9	8,0	8,0
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,8	7,7	7,8	8,0	8,0
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2	8,3	8,3
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	7,8	7,9	7,9
2.2a leveringsonder-breking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	08:45	10:49	11:30	10:33	11:00
2.2b leveringsonder-breking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:34	05:21	05:00	06:01	06:00
2.2c Leveringsonder-breking totaal (mm:ss)	17:19	16:10	16:30	16:34	17:00
2.2d Leveringsonder-breking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:53	01:12	01:00	00:45	00:45
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	332	332	300	332	332
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening					
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m³ geproduceerd drinkwater	0,37	0,34	0,33	0,20	0,20

Indicator	Score 2012	Score 2015	Score 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m^3)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,14	0,14
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100
3.3a NIRG als % in net gebracht - oorspronkelijk - verbeterd	 5,0 n.v.t.	 5,9 n.v.t.	 5,9 n.v.t.	 6,1 8,8	 5,1 6,0
3.3b NIRG als m³ per km leiding per dag - oorspronkelijk - verbeterd	 1,2 n.v.t.	 1,5 n.v.t.	 1,5 n.v.t	 1,61 2,33	 1,33 1,60
4. Kostenefficiency, onderzoek en ontwikkeling en investeringen					
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m³)	1,09	1,12	n.v.t.	1,16	1,226
4.2a Totale kosten per aansluiting (€)	157,01	160,95	167,81	167,12	172,38
4.2b Totale kosten per afgeleverde m³ (€)	1,05	1,08	1,10	1,07	1,13
4.2c Belastingen - €/m^3 - €/aansluiting	 0,02 2,54	 0,03 4,46	 0,03 4,52	 0,03 4,03	 0,02 3,63
4.2d Afschrijvingen - €/m^3 - €/aansluiting	 0,20 29,01	 0,22 32,67	 0,23 35,12	 0,19 29,74	 0,25 37,27
4.2e Operationele kosten - €/m^3 - €/aansluiting	 0,73 109,05	 0,73 108,30	 0,73 111,93	 0,75 117,50	 0,77 117,48
4.2f Vermogenskosten - €/m^3 - €/aansluiting	 0,11 16,41	 0,10 15,53	 0,11 16,24	 0,10 15,85	 0,09 14,00
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	154,47	156,49	163,29	163,09	168,75
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	147,55	144,90
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€ 1.000)	344	727	976	1.246	1.000
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,30	1,70
4.5a Balanstotaal DW ultimo (€ 1.000)	142.055	147.089	177.852	187.996	247.176
4.5b Eigen vermogen DW (€ 1.000)	53.481	57.695	63.436	70.931	81.364
4.5c Solvabiliteit (%)	37,6	39,2	35,7	37,7	32,9
4.6a Uitgekeerd dividend (€ 1.000)	0	0	0	0	0

Indicator	Score 2012	Score 2015	Score 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0
4.7a Investeringen vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11,1	23
4.7b Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	15
4.7c Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	43,8	28
4.7d Investeringen vervanging leidingnet (%)				41,5	27
4.7e Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,5	7
4.7f Gesaneerd leidingnet (% van totale leidingnet)	0,2	0,3	n.v.t.	0,3	0,38
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	12,6	14,7	n.v.t.	17,6	20
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,60	0,40

Inleiding

Het Verbeterplan van N.V. Waterbedrijf Groningen 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[1], 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.

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

Aansluiting met Verbeterplan 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.

[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.

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 N.V. Waterbedrijf Groningen in 2012 (Water in Zicht 2012)
    - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
    - streefprestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2018 (Verbeterplan 2015)
    - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
    - streefprestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen 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

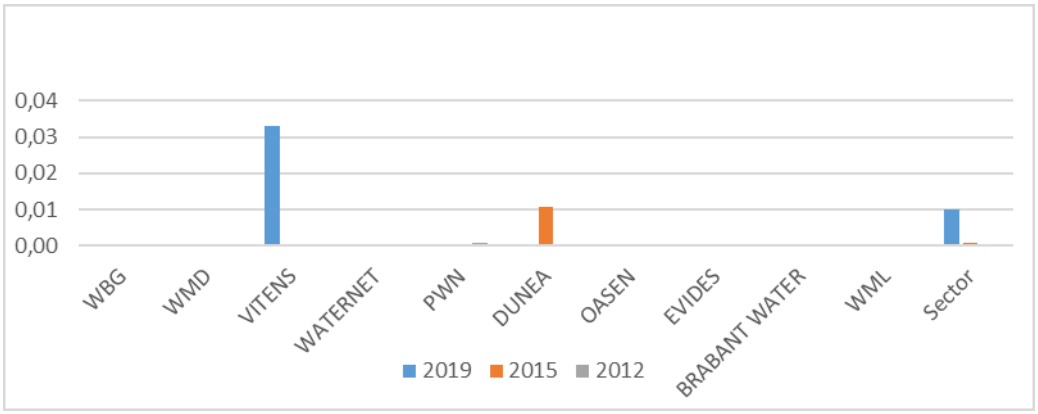
1.1. Kwaliteitsbewaking

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:

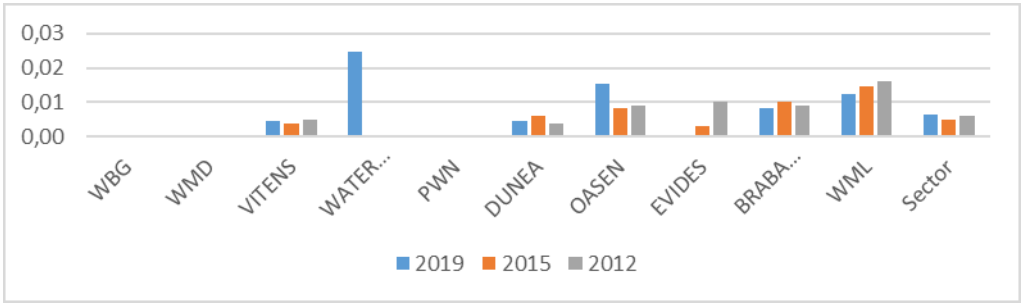
- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: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

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

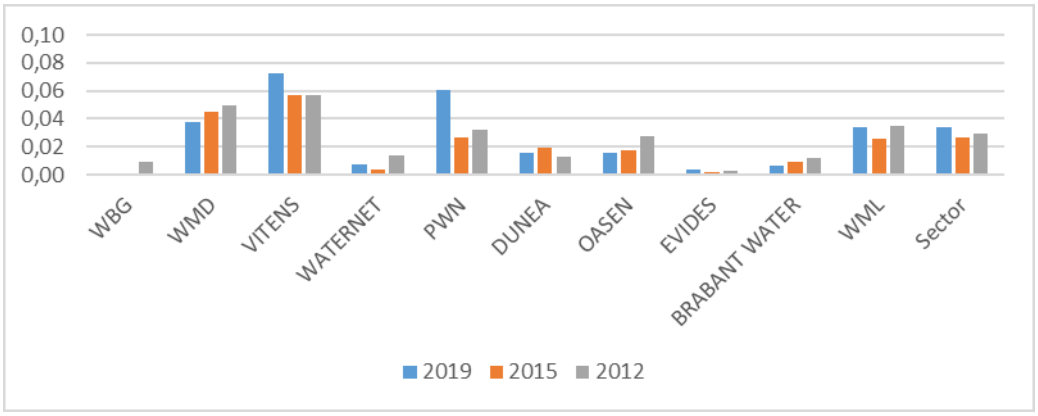
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



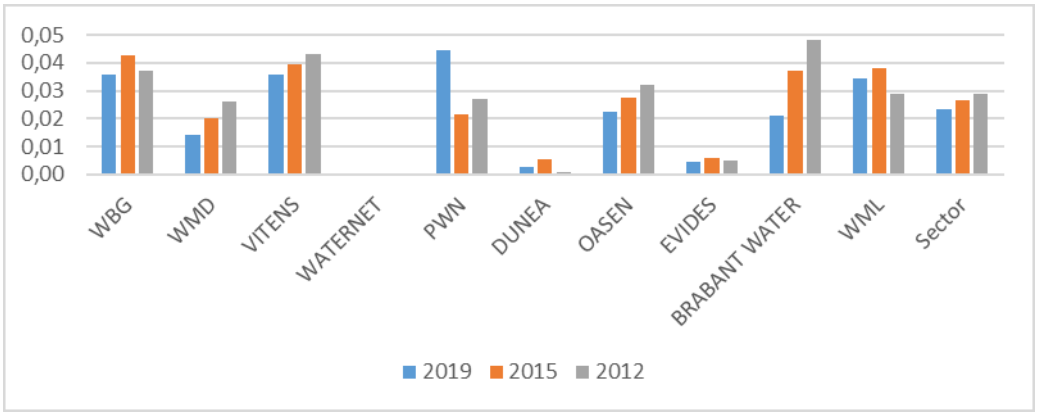
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



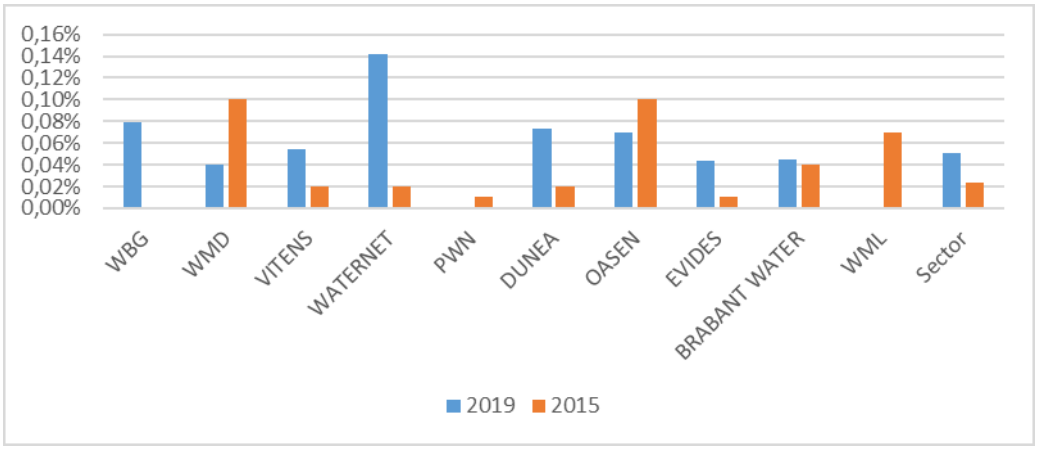
Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0	Streefscore is ongewijzigd t.o.v. realisatie 2019. Er worden geen wettelijke aanpassingen op de norm voorzien, alsook de bedrijfsnormen WBGr blijven ongewijzigd.
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0	
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,009	0,001	n.v.t.	0,001	0,001	De scores op deze parameter worden in belangrijke mate bepaald door de aanwezigheid van Aeromonas (locaties Sellingen en De Groeve). Aanpassingen van de zuiveringen staan gepland in 2021 (De Groeve) en 2025 (Sellingen). Na deze aanpassingen is het de verwachting dat de scores op deze indicator lager zullen uitvallen.
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,037	0,043	n.v.t.	0,036	0,036	De parameters hardheid (locaties Onnen en De Groeve) en kleur (locatie Onnen) zijn bepalend voor de behaalde score. Gedurende de planperiode 2020 – 2022 zijn er geen significante wijzigingen te verwachten in de kwaliteit van het ruw water, ontwerp of bedrijfsvoering. De waarde blijft derhalve onveranderd op het huidige niveau, ruim binnen de wettelijke normstelling.

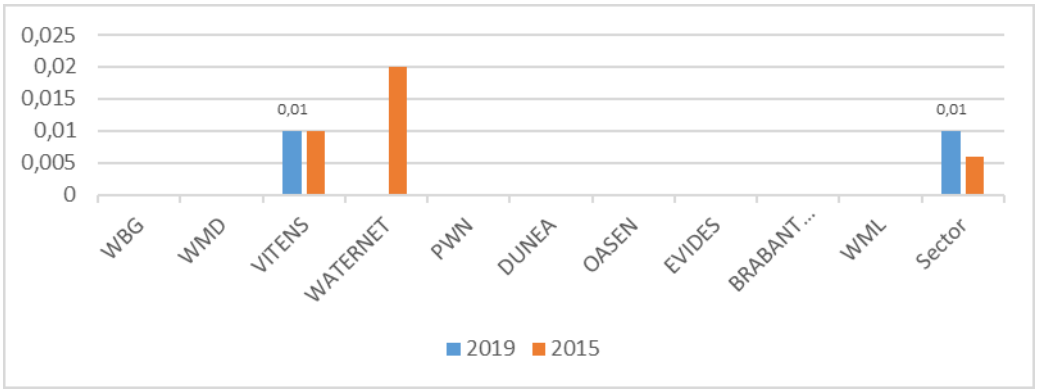
1.2. Normoverschrijdingen

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.

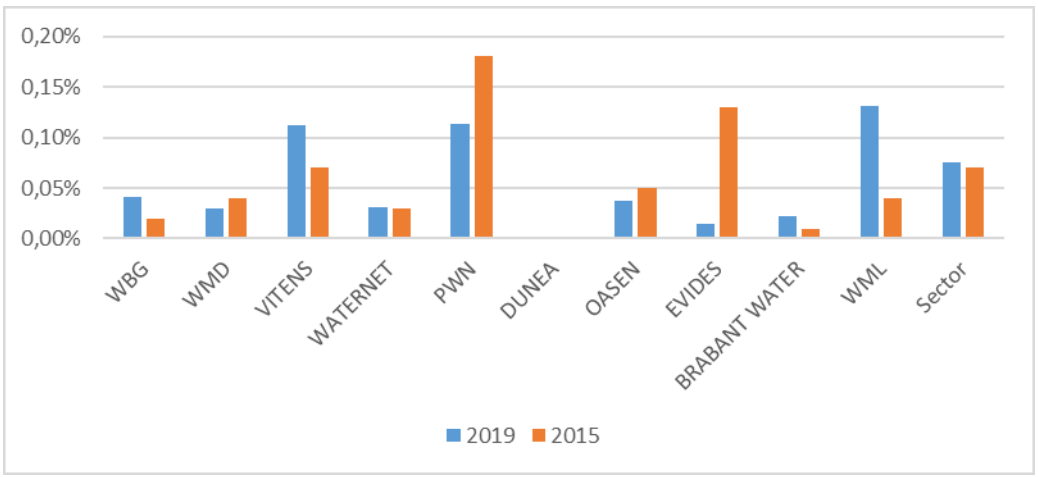
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5 percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



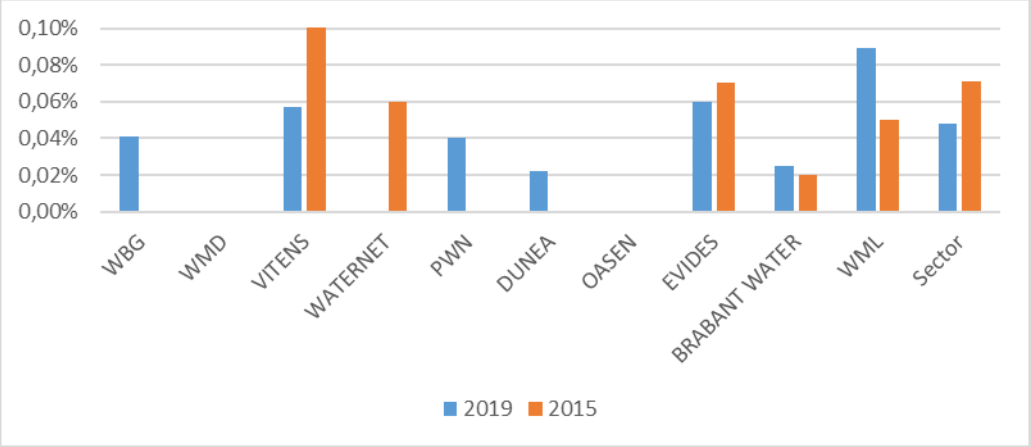
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6 percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



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	0	0,079	0	Streefscores 2022 zijn ongewijzigd aan die van 2018. Er worden geen wettelijke aanpassingen op de norm voorzien tot en met 2022 alsook de bedrijfsnormen blijven ongewijzigd. De lichte afwijkingen in 2019 ten opzichte van de normstelling vereisen geen specifieke verbeteracties en zijn sterk incident gedreven. Bewaking van de aterkwaliteit vindt plaats op basis van een risico gestuurd monster- en analyseplan. Daarnaast is sprake van blijvende aandacht voor een goede werkvoorbereiding en hygiënisch werken.
b. Gezondheidkundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0	0	0	0	
c. Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,02	0	0,041	0	
d. Klantgericht (%)	n.v.t.	0	0	0,041	0,041	Gedurende de planperiode 2020 – 2022 zijn er geen significante wijzigingen te verwachten in de kwaliteit van het ruw water, ontwerp of bedrijfsvoering. De waarde blijft derhalve onveranderd op het huidige niveau, ruim binnen de wettelijke normstelling.

2. Klantenservice

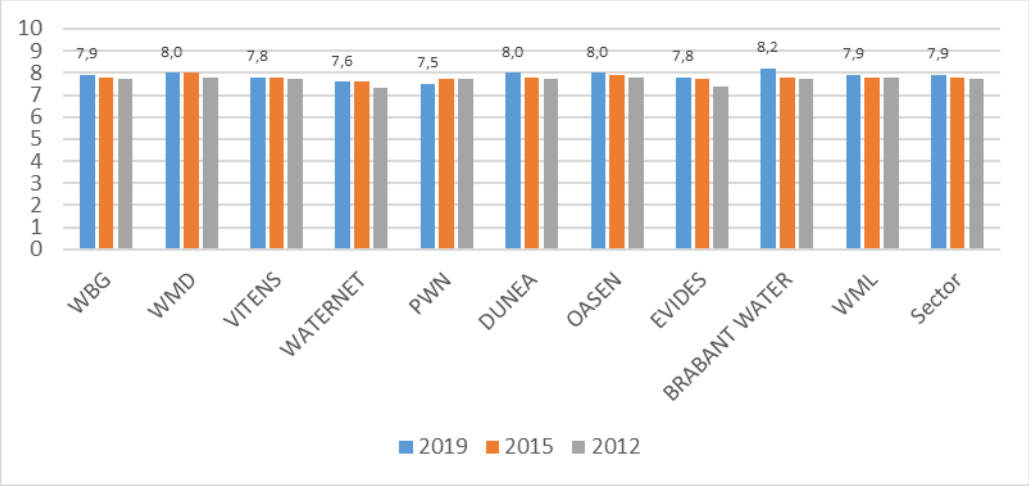
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van 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	7,7	7,8	7,8	7,9	8,0	(Door)ontwikkelen van de klantvisie en klantbelofte die de kaders en ijkpunten vormen voor het klantgericht handelen. Dit door middel van het: - Toepassen van het Customer Centricity volwassenheidsmodel (Organisatiebreed programma); - Optimaliseren klantbeleving op alle klantprocessen - Inzetten van Klant Contact Monitor (KCM) om knelpunten te identificeren; - Toepassen customer journey management om processen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
						vanuit de klantbehoefte te verbeteren. Klantcommunicatie zodanig vormgeven dat alle ingezette middelen in zowel 'tone of voice' als in uitstraling/vormgeving aansluiten op de gewenst klantbeleving. Instellen van een klantenpanel om gerichter en directer klantbehoeften te kunnen peilen en beoogde (proces)verbeteringen te kunnen toetsen.
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,4	7,5	7,2	7,5	Procesverbeteringen doorvoeren op basis van: - Uitkomsten 'klantreis' storingen; - Feedback uit KCM en klachtenregistratie.
c. Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,9	7,9	8,0	8,0	Hoge niveau borgen door: - uitvoeren 'klantreis' onderhoud; - feedback uit KCM en klachtenregistratie om te zetten naar verbeteracties; - implementatie van 'Bouwapp' om klanten in langere en complexe projecten in stedelijke omgeving goed en snel te kunnen informeren.
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,8	7,7	7,8	8,0	8,0	Hoog niveau borgen door continue procesverbeteringen mede met behulp van de KCM en uitkomsten klachtenanalyse.
e. Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2	8,3	8,3	
f. Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	7,8	7,9	7,9	Zie ook klanttevredenheid algemeen (2.1.a)

2.2. Leveringsonderbreking

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

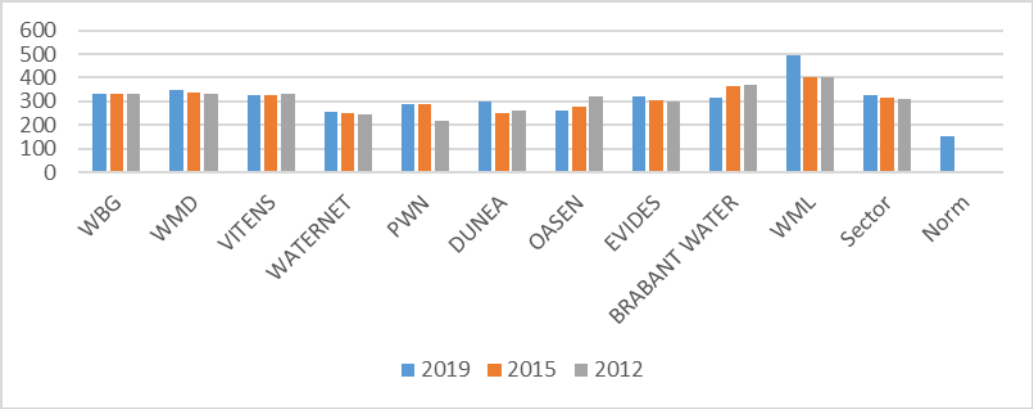
Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	**Score 2012**	**Score 2015**	**Streefscore 2018**	**Realisatie 2019**	**Streefscore 2022**	**Toelichting**
a. leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	08:45	10:49	11:30	10:33	11:00	De verwachting is dat het aantal OLM's als gevolg van onderhoud zal stijgen. Dit als gevolg van een toename van de geplande onderhouds-werkzaamheden 2022 t.o.v. 2019.
b. leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	08:34	05:21	05:00	06:01	06:00	De afgelopen jaren is het aantal (hoofd)leidingbreuken vrij stabiel en de verwachting is niet dat dit patroon de komende jaren zal wijzigen.
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:19	16:10	16:30	16:34	17:00	Resultaat is de uitkomst van a en b (zie bovenstaand).
d. Leveringsonderbreking door storingen veroor-zaakt door derden (mm:ss)	00:53	01:12	01:00	00:45	00:45	De verwachting is dat de werkzaamheden in de onder-grond omvangrijk blijven en zelfs gaan toenemen. En daarmee een verhoogd risico vormen voor graafschades. Ingezet wordt om leverings-onderbrekingen door derden niet verder te laten stijgen, door: - Gericht toezicht op naleving 'Beheerrichtlijnen WBGr' - Actieve monitoring en analyse door derden ver-oorzaakte schade, ter bepaling van aanvullende beheermaatregelen.

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)	332	332	300	332	332	De afgelopen jaren is de druk vanaf onze pompstations Onnen en De Groeve verlaagd, met een positief effect op onze leveringszekerheid (minder leidingbreuken). De impact van deze drukverlaging op de gemiddelde druk bij leveringspunten is echter minder groot dan de uitgesproken verwachtingen 2015-2018. Voor de periode 2020 – 2022 worden geen aanpassingen in drukniveau 's voorzien ten opzichte van 2019. Met het beoogde drukniveau 2022 voldoen wij ruimschoots aan de wettelijke vereisten. In 2021 / 2022 wordt gestart met de implementatie van een nieuwe blauw-druk (streefstructuur) infrastructuur. Hierbij wordt ons verzorgingsgebied opgedeeld in meerdere van elkaar afsluitbare deelgebieden, leidende tot verkorte transportafstanden. Onderzocht zal worden in hoeverre de uitrol van deze blauwdruk op middel-lange termijn (na 2022) kan leiden tot een verlaagde gemiddelde druk op afleveringspunten.

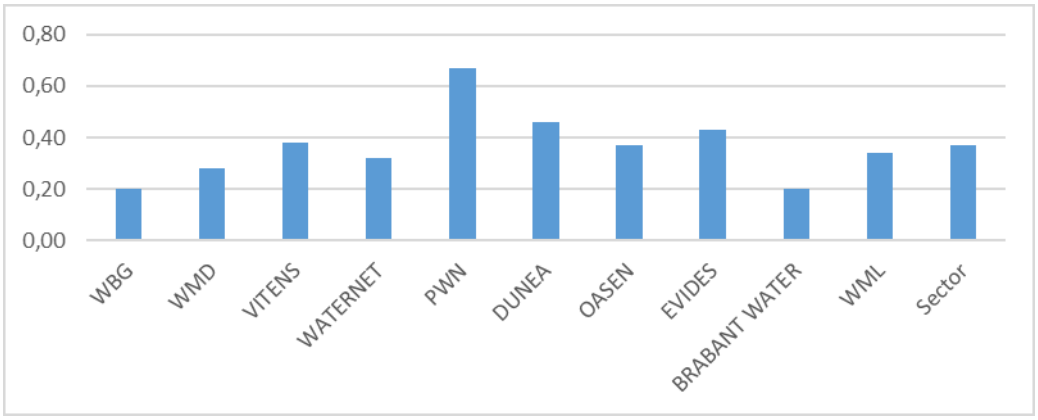
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

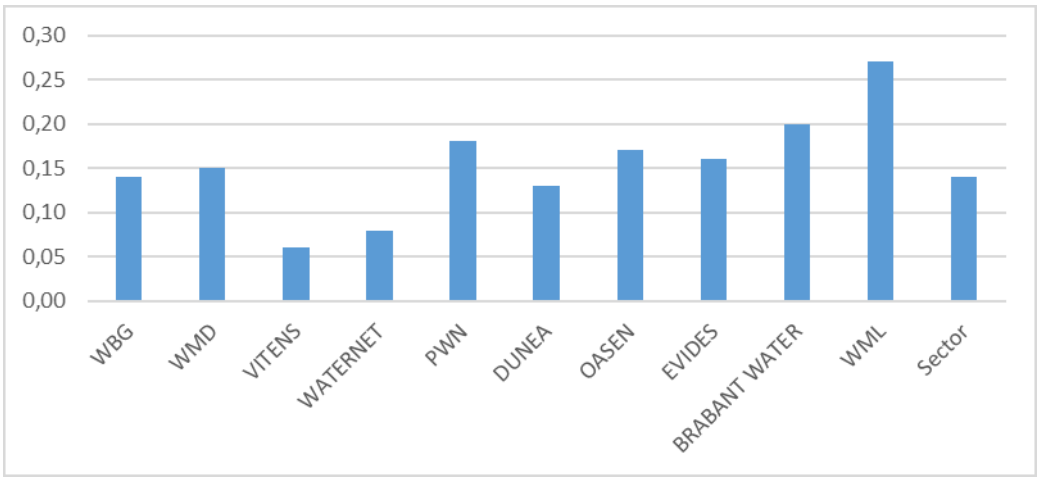
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

- 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)*



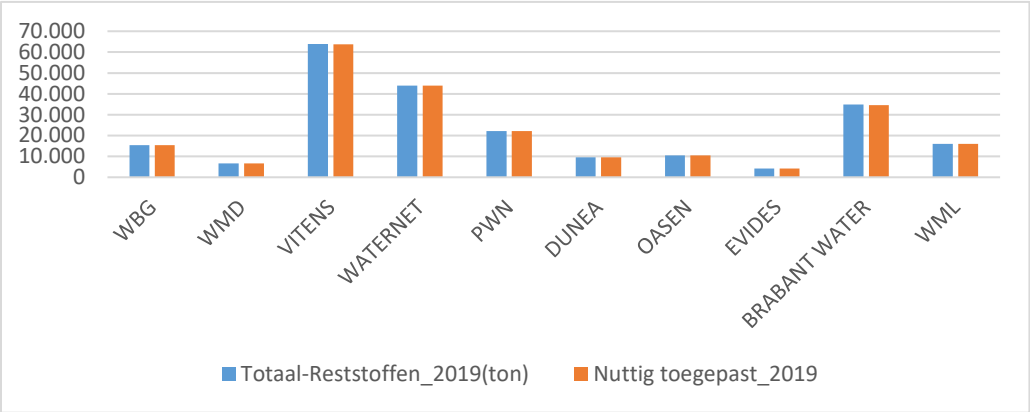
Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsgebruik productieproces per m^3 geproduceerd (kWh/m^3)	0,37	0,34	0,33	0,20	0,20	De afgelopen jaren is het elektriciteitsverbruik gedaald, onder meer door uitgevoerde renovaties van enkele pompstations. Onzekerheid bestaat over het elektriciteitsgebruik in de komende jaren. Dit als gevolg van [1] lopende renovaties aan productielocatie en distributiepompstations, [2] verbeteringen aan ons zuiveringsproces (zie 1.1.c) en [3] beoogde vergroting van de productiecapaciteit. Met name ad 2 en 3 kunnen leiden tot toename van het elektriciteitsverbruik wat wij proberen op te vangen door bij de lopende renovaties volgens ad 1 de energieprestatie te verbeteren. Per saldo is ons streven het elektriciteitsverbruik minimaal te handhaven op het huidige niveau.
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m^3 distributie-input (kWh/m^3)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,14	0,14	Uitwerking wordt gegeven aan een blauwdruk (streefstructuur) voor het leidingnet van Waterbedrijf Groningen. Een uitwerking die bepalend is voor een robuuste en levering zekere structuur voor de (middel)lange termijn. De keuzes die hierbij worden gemaakt zijn mede van invloed op het distributieproces en daarmee ook op het elektriciteitsgebruik. In afwachting op vaststelling van voornoemde blauwdruk en het hieruit af te leiden implementatieplan wordt de streefscore gelijkgesteld aan de realisatie 219.

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)*



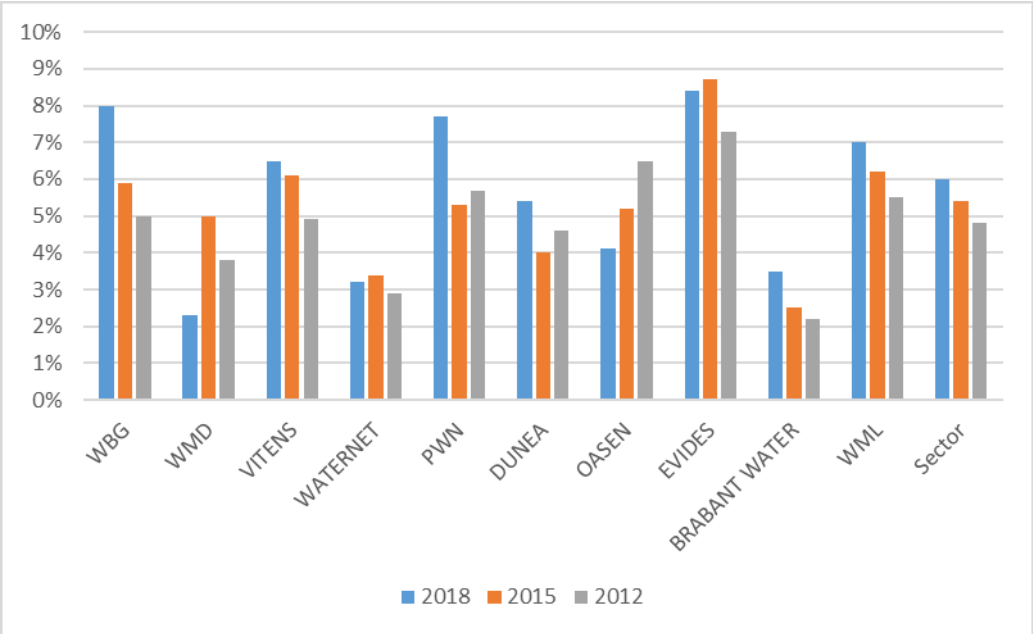
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100	Is bedrijfsbeleid en blijft onveranderd. Gestreefd wordt om alle reststoffen, via de door de Waterbedrijven opgerichte Aquaminerals, nuttig in te zetten.

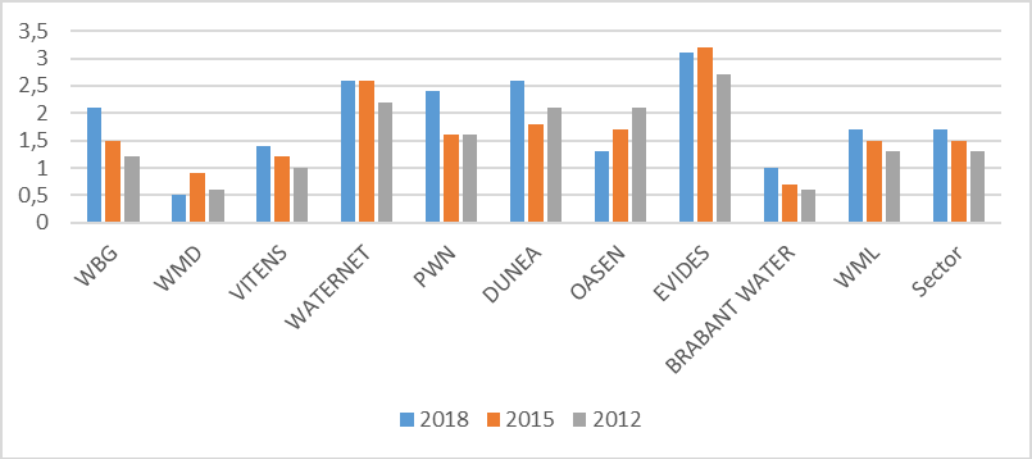
3.3. Lek- en spuiverliezen

Het niet in rekening gebracht gebruik wordt weergegeven op basis van het procentueel aandeel van in het net gebracht drinkwater en in 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 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 - oorspronkelijk - verbeterd	 5,0 n.v.t.	 5,9 n.v.t.	 5,9 n.v.t.	 6,1 8,1	 5,1 6,0	In 2019 is een nieuwe rekenmethodiek ingevoerd voor de NIRG. Door hantering van aanvullende normstellingen lijkt de verbeterde NIRG een hoger 'lekverlies' te tonen dan de oorspronkelijke berekeningswijze. In Vewin verband wordt de verbeterde NIRG in 2021 geëvalueerd. Lopende deze evaluatie is enig terughoudend in het trekken van conclusies op zijn plaats. Door een lekkende zinker in 2019 is de NIRG ten opzichte vaan voorliggende jaren gestegen. Een lekkage die door de ligging van de zinker veel tijd heeft gekost om te traceren. Geplande acties om de NIRG in 2022 te reduceren zijn: - Implementatie van een 'lek zoekprogramma' op zinkers - Vervanging van een tweetal kritische zinkers met en verhoogd risico op lekkage.
b. NIRG als m³ per km leiding per dag - oorspronkelijk - verbeterd	 1,2 n.v.t.	 1,5 n.v.t.	 1,5 n.v.t	 1,61 2,33	 1,33 1,60	

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
Het vigerende inkoopbeleid voldoet aan de wensen van de organisatie en sluit aan op de duurzaamheidsvisie van Waterbedrijf Groningen. Als zodanig is er geen directe aanleiding ons inkoopbeleid aan te passen. Uit onze ondernemingsdoelstellingen blijkt dat wij ons bewust zijn van onze maatschappelijke rol en als zodanig de maatschappelijke discussies en ontwikkelingen op het vlak van duurzaamheid met meer dan normale belangstelling volgen. Waar nodig zullen wij ons inkoopbeleid hierop aanpassen. Specifiek aandachtspunt in deze is 'circulaire' inkoop.	De drinkwaterbedrijven hebben gezamenlijk Blauwe Netten opgezet. In 2019 hebben we de missie en visie hiervoor bepaald. We nemen de CO2-prestatieladder standaard mee in offerte-aanvragen. We compenseren de jaarlijkse restuitstoot met VER-certificaten (emissiereductiecertificaten). We kopen GVO's in voor het vergroenen van elektriciteit ("GVO wind NL"). Bij facilitaire inkopen nemen we duurzaamheid en circulariteit mee. Bij bijvoorbeeld de koop van koffie zijn herkomst en biodiversiteit meegenomen in de aanvraag.	Het vigerende inkoopbeleid voldoet aan de wensen van de organisatie en sluit aan op de duurzaamheidsvisie van Waterbedrijf Groningen. Als zodanig is er geen directe aanleiding ons inkoopbeleid aan te passen. De drinkwaterbedrijven hebben daarnaast gezamenlijk Blauwe Netten opgezet. Er is ondersteuning van MVO Nederland. Het doel van Blauwe Netten is om de verduurzaming te versnellen binnen de drinkwatersector. We willen we eind 2022 stappen hebben gezet op onder andere de volgende terreinen: - Ontwikkeling van een grondstoffenpaspoort voor de ingekochte producten - CO2-beprijzing - Verduurzaming van chemicaliën

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

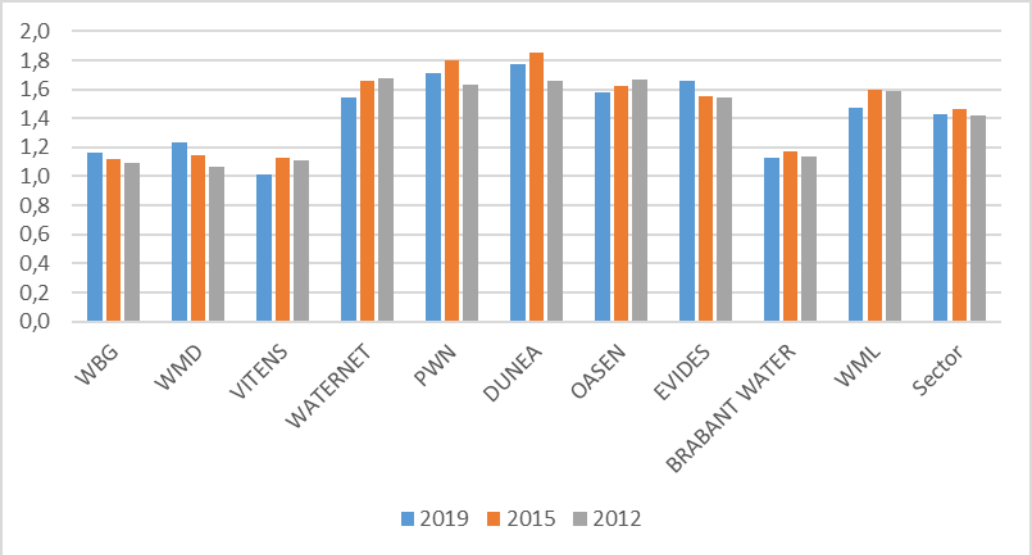
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- 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,
- Investeringssopgave drinkwaterinfrastructuur.

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

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

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



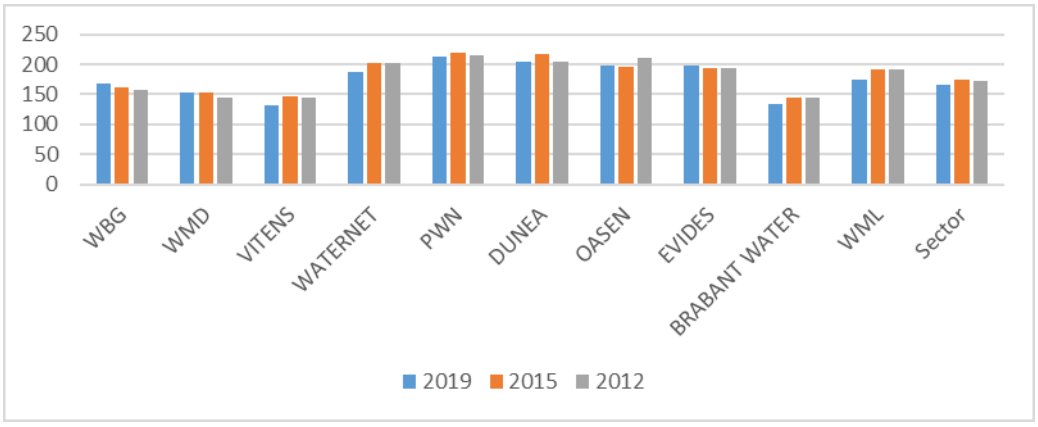
Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m³)	1,09	1,12	n.v.t.	1,16	1,226	Tariefontwikkeling van gemiddeld 2% per jaar is afgestemd op het door de AvA gewijzigde 'Tarief- en margebeleid'. Met ingang van 2021 wordt de tariefontwikkeling gekoppeld aan door de minister van Infrastructuur en Waterstaat vastgestelde WACC en de door financiers gestelde eisen aan financiële ratio's. Dit met als doel om de investeringsambities (zie ook paragraaf 4.7) maximaal te kunnen invullen. Voor 2022 is vooralsnog uitgegaan van een WACC van 2,20%.

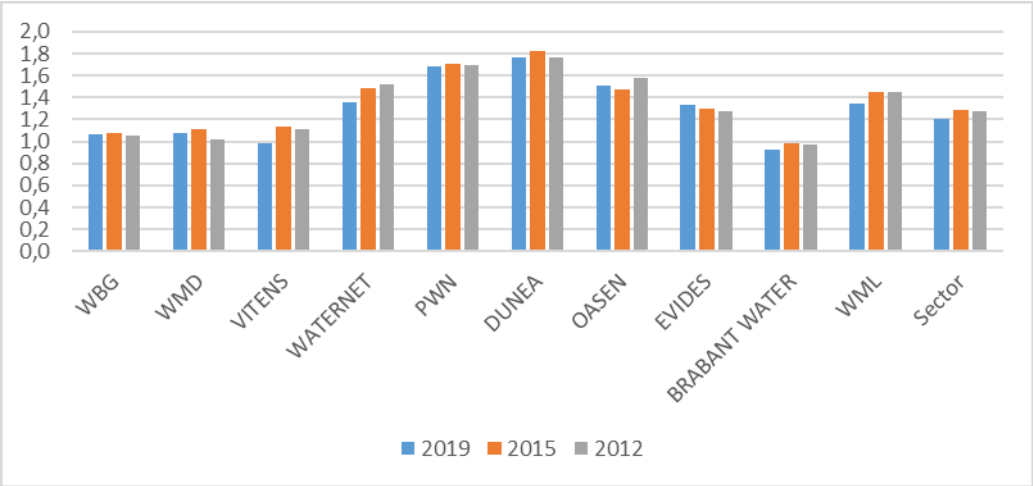
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

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	Vermogens-kosten
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
Waternet	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
a. Totale kosten per aansluiting (€)	157,01	160,95	167,81	167,12	172,38	Resultaat is de uitkomst van ad c t/m f (zie onderstaand).
b. Totale kosten per afgeleverde m³ (€)	1,05	1,08	1,10	1,07	1,13	
c. Belastingen - €/m³ - €/aansluiting	 0,02 2,54	 0,03 4,46	 0,03 4,52	 0,03 4,03	 0,02 3,63	Volledig afhankelijk van beleid (lagere) overheden. In de kostenontwikkeling is rekening gehouden met een afbouw van opgelegde precariobelasting door gemeenten, vooruitlo-pend op een wettelijk 'verbod'

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
						van precarioheffing op drinkwaterinfrastructuur na 2022. Ten aanzien van de overige belastingen is rekening gehouden met een inflatie van 1,5%.
d. Afschrijvingen - €/m^3 - €/aansluiting	 0,20 29,01	 0,22 32,67	 0,23 35,12	 0,19 29,74	 0,25 37,27	Toename van de afschrijvingen is het directe gevolg van het lopende investeringsprogramma in productie- en distributiefaciliteiten. Dit ter waarborging van de kwaliteit van het drinkwater en de leveringszekerheid op langere termijn. Voor een nadere toelichting op het investeringsprogramma zie ook paragraaf 4.7 'Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur'.
e. Operationele kosten - €/m^3 - €/aansluiting	 0,73 109,05	 0,73 108,30	 0,73 111,93	 0,75 117,50	 0,77 117,48	De verwachting is dat de operationele kosten in 2022 in totaliteit met ca. € 0,8 miljoen stijgen ten opzichte van 2019. Een kostenstijging van ca. 2,2% en ligt daarmee naar verwachting onder de inflatie over de periode 2020 – 2022. Vanwege een verwachte toename van het aantal aansluitingen met eveneens ca. 2,2% zullen de kosten per administratieve aansluiting gedurende de looptijd van dit verbeterplan nagenoeg op hetzelfde niveau zullen blijven. Voor de planperiode tot en met 2022 worden naast de algemene inflatie en CAO aanpassingen kostenverhogingen voorzien, onder meer ten aanzien van toenemende ICT kosten (w.o. cybersecurity) en effecten voortvloeiend uit verduurzaming van onze bedrijfsvoering. Kostenverhogingen die wij (deels) trachten te compenseren door [a] aanpassingen in onze formatie (omzetting inhuur in eigen formatie) en [b] procesoptimalisaties (w.o. optimalisatie klantprocessen (zie par 2.1), elektronische

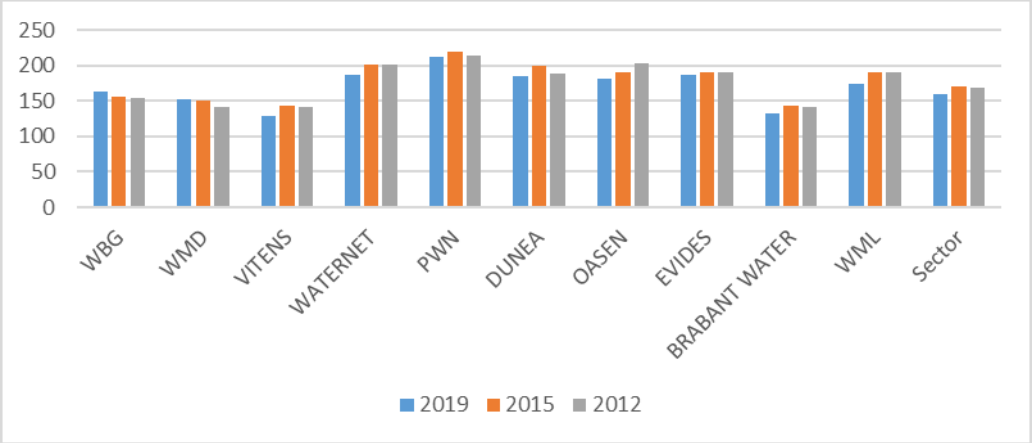
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
						facturatie en effecten verbetert assetmanagement)
f. Vermogenskosten - €/m³ - €/aansluiting	0,11 16,41	0,10 15,53	0,11 16,24	0,10 15,85	0,19 14,00	Afname van de vermogens-kosten is het gevolg van een lagere vergoeding voor eigen vermogen (daling van de WACC naar 2,2% (geschat) in 2022), terwijl de kosten voor vreemd vermogen in 2022 nagenoeg gelijk zijn aan die van 2019. Stabilisering van de kosten voor vreemd vermogen is het directe gevolg een gemiddeld lager renteniveau op de uitstaande leningenportefeuille (aanhoudende lage rente op de kapitaalmarkt).

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

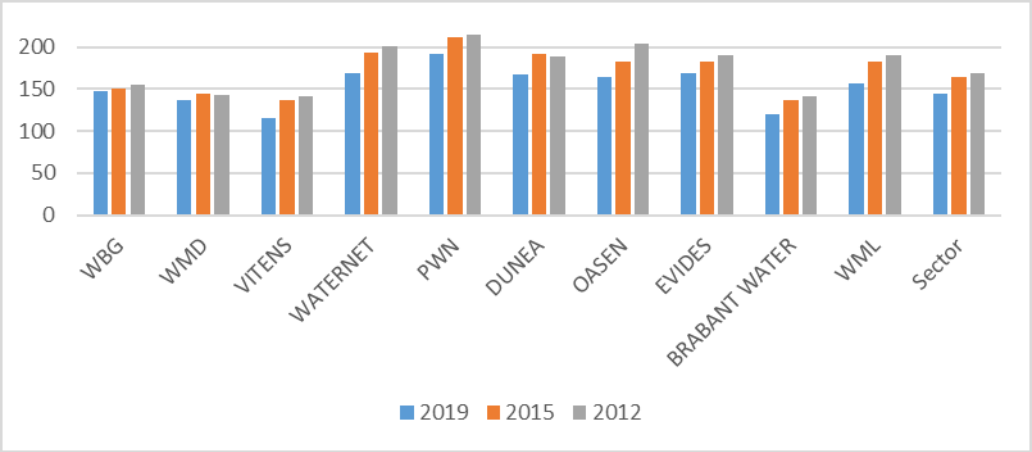
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

- 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*



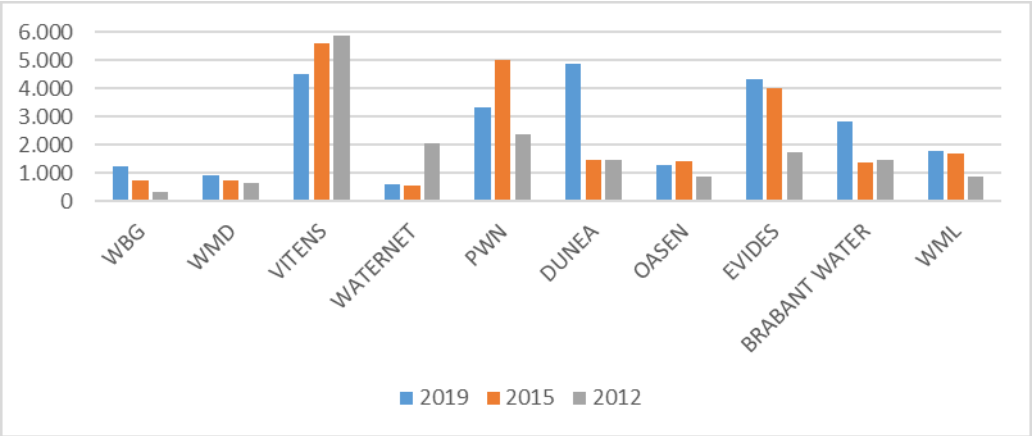
Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drink-waterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	154,47	156,49	163,29	163,09	168,75	De toename van € 5,66 is het gevolg van een toename van de kapitaallasten met € 7,53 en een daling van de vermogenskosten met € 1,85, bij nagenoeg gelijkblijvende operationele kosten. Voor een nadere toelichting zie ook paragraaf 4.2
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t	n.v.t	n.v.t	147,55	144,90	De ontwikkeling van de reële kosten is gebaseerd op het kostenniveau volgens paragraaf 2.2., gerealiseerde CPI cijfers (2012: 96,04 en 2020: 107,51) en een verwachte inflatie van 2% in 2021 en 2022.

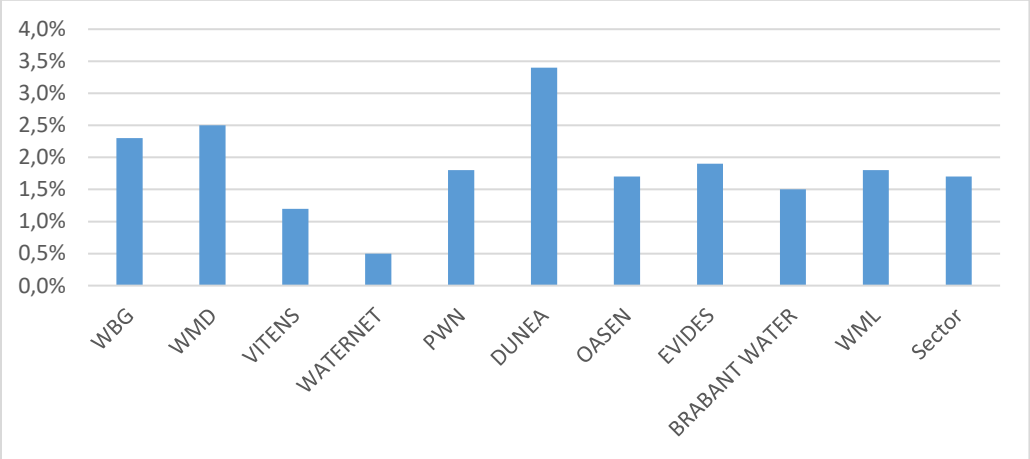
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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

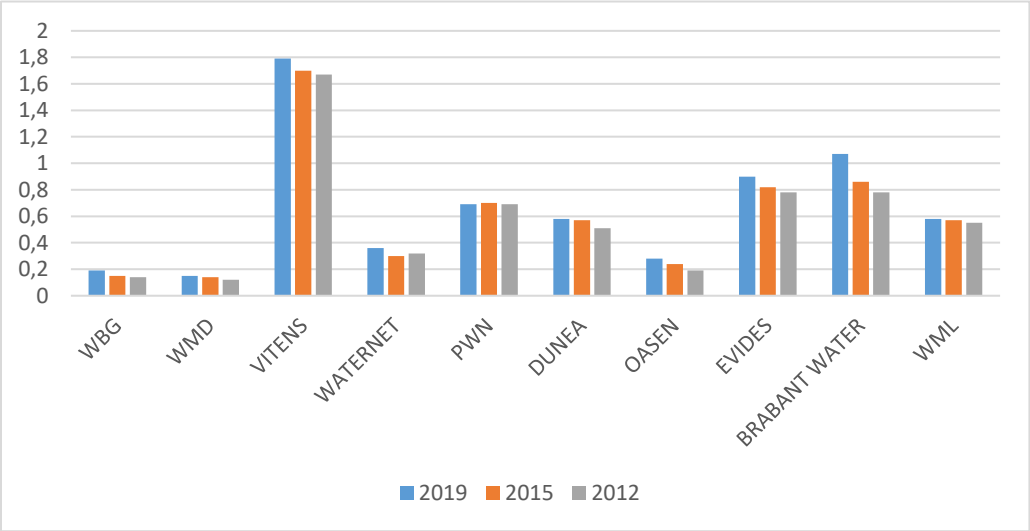
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	344	727	976	1.246	1.000	Onderzoek en ontwikkeling blijft één van onze speerpunten. Dit ter waarborging van de kwaliteit en leveringszekerheid op langere termijn. Specifieke aandachts-gebieden voor de komende jaren zijn: - Onderzoek naar uitbreidings-mogelijkheden operationele waterreserves en ASV - Bewaken drinkwaterkwaliteit (w.o. non target screening, moleculaire methoden, biologische en chemische veiligheid) - Participatie in 'joint international water research & innovation fund KWR'
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,30	1,70	

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
						- Waterbeschikbaarheid (klimaat-verandering in relatie tot bronnen).

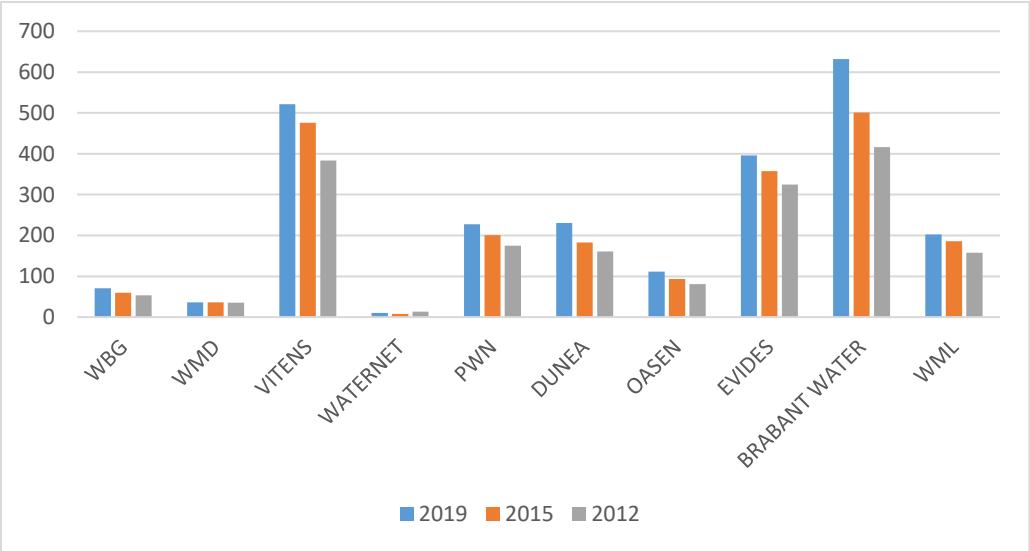
4.5. Vermogensopbouw

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

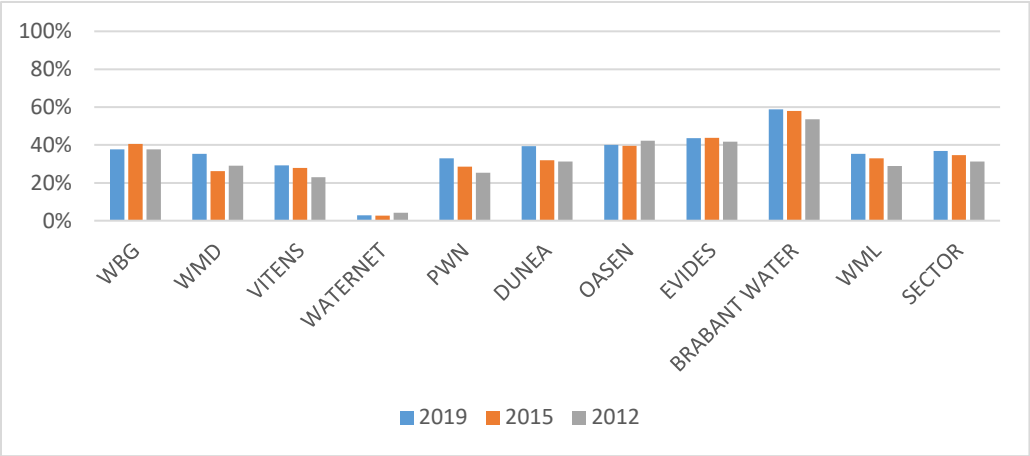
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



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 DW ultimo (€ 1.000)	142.055	147.089	177.852	187.996	247.176	Stijging van het balanstotaal is het directe gevolg van de in 2020 gerealiseerde investering (€ 42,9 milj.) en de geplande DW investeringen in 2021 en 2022 (€ 57,5 milj.), rekening houdend met afschrijvingen over de periode 2020 - 2022 ad € 38,5 milj.
b. Eigen vermogen DW (€ 1.000)	53.481	57.695	63.436	70.931	81.364	Toename eigen vermogen is het directe gevolg van de wijze van winstbestemming. Behaalde bedrijfsresultaten (winst) worden gedurende de gehele verantwoordingsperiode toegerekend aan het eigen vermogen. Er vindt geen onttrekking van vermogen plaats ten behoeve van dividenduitkeringen (zie ook paragraaf 4.6)
c. Solvabiliteit (%)	37,6	39,2	35,7	37,7	32,9	Bovengenoemde investeringen kunnen niet worden gefinancierd uit de beschikbare vrije kasstroom. Derhalve zal extra vreemd vermogen worden aangetrokken, hetgeen zal leiden tot een daling van de solvabiliteit.

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

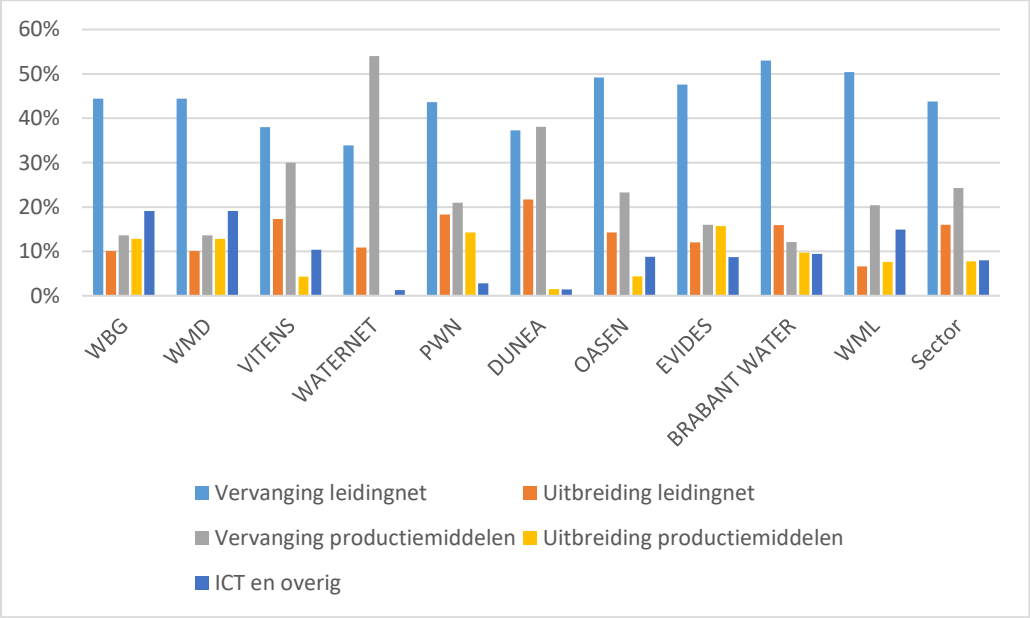
Indicator	**Score 2012**	**Score 2015**	**Streefscore 2018**	**Realisatie 2019**	**Streefscore 2022**	**Toelichting**
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	0	Ingezet wordt om het gevoerde dividendbeleid van de afgelopen jaren te continueren. Rekening houdend met de wettelijke beperkingen ten aanzien van het verdienvermogen en aangescherpte normstellingen kredietinstellingen is het van belang alle beschikbare financiële middelen in te kunnen zetten voor de uitvoering van het Meerjarig Investeringsprogramma 2021 – 2025. Een programma dat gericht is op: - Instandhouding kwaliteit bestaande infrastructuur; - Verbeterde leveringszekerheid door vergroting van de operationele en strategische reserves. Noodzakelijk door klimatologische veranderingen en een groeide watervraag.
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	0	
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	0	

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

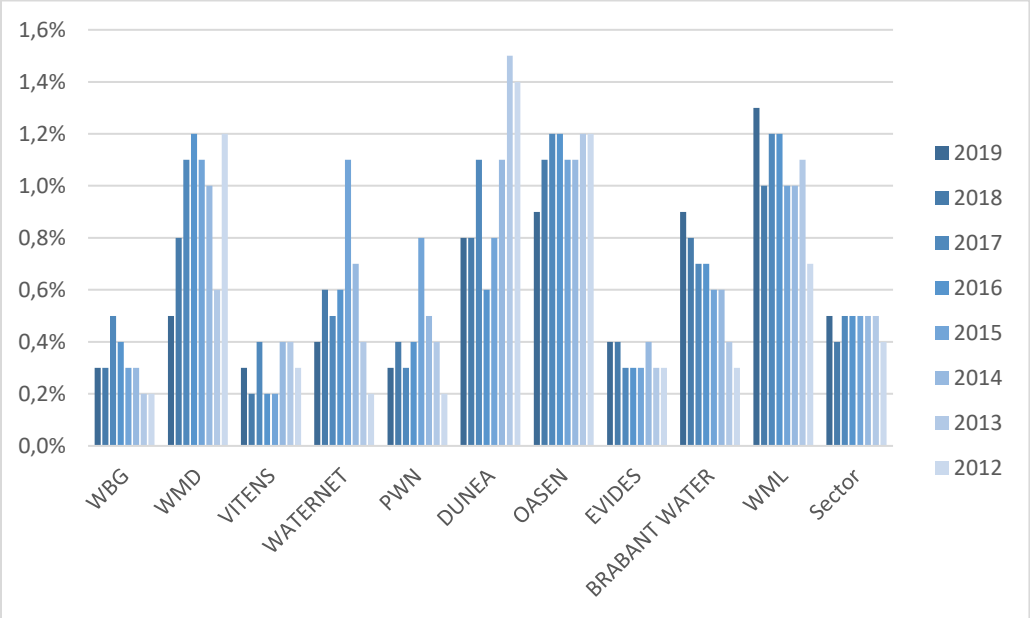
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

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

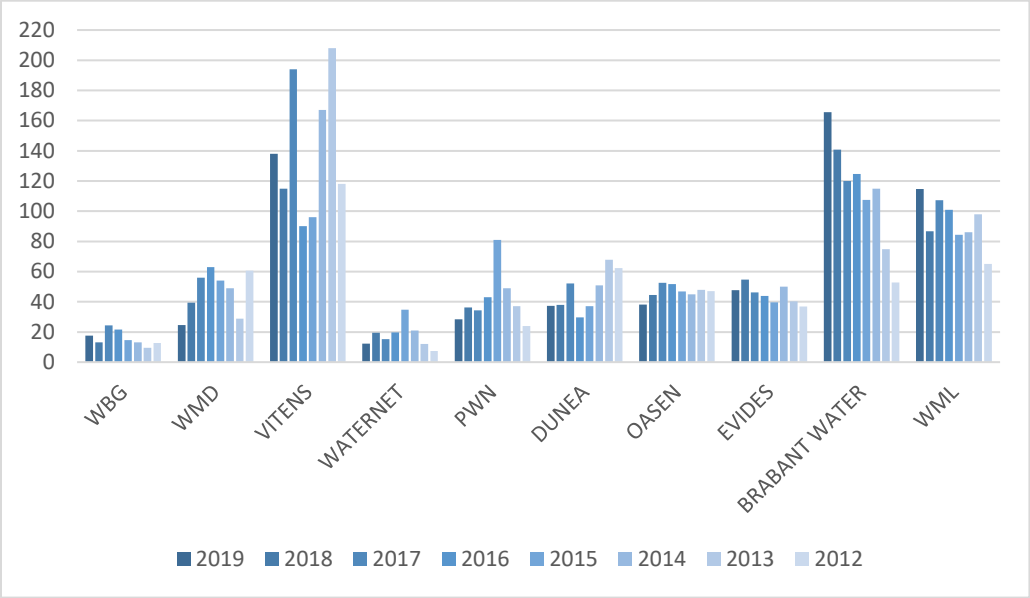
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14 Investeringen in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019*



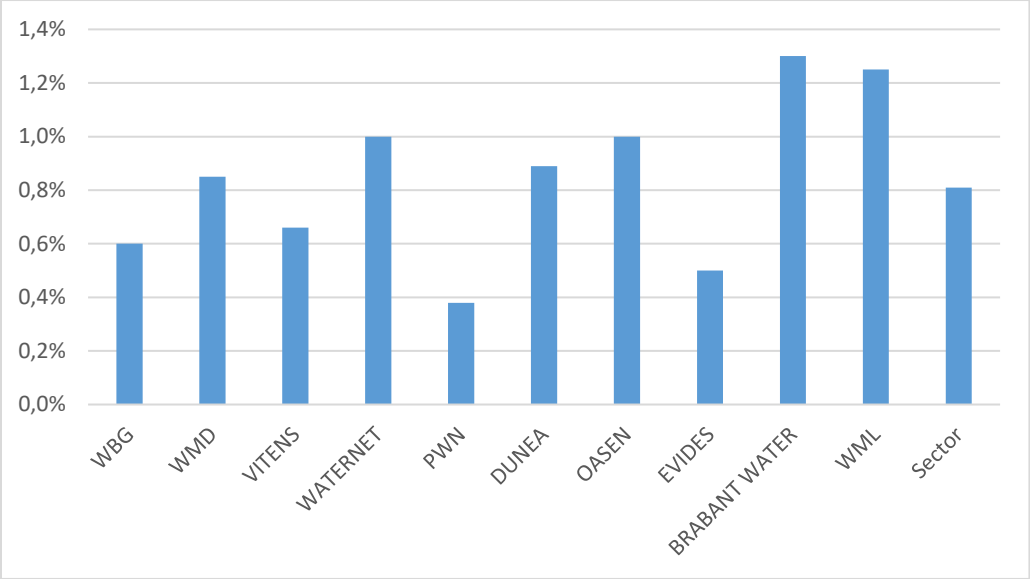
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



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. Investeringen vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	11,1	23	Streefscores 2022 zijn afkomstig uit het Meerjarig InvesteringsPlan 2021 – 2025. Een plan wat onderdeel uitmaakt van het assetmanagementprogramma en mede gerelateerd is aan het Leveringsplan. De opbouw van de investeringsportefeuille is mede afhankelijk van technische staat van onderhoud assets, storingsgedrag van assets, mate van leveringszekerheid, waterkwaliteit, demografische ontwikkelingen en duurzaamheidsambities. De verwachting is dat de economische groei de komende jaren aanhoudt alsook dat de maatschappelijke druk op verduurzaming van de bedrijfsvoering en klimatologische veranderingen meer dan in het verleden van invloed zijn op onze investeringsportefeuille. In absolute zin bedragen de investeringsuitgaven in 2019 € 22,1 miljoen, tegenover begrote investeringsuitgaven in 2022 van € 26,8 miljoen.
b. Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	15	
c. Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	43,8	28	
d. Investeringen vervanging leidingnet (%)				41,5	27	
e. Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,5	7	
f. Gesaneerd leidingnet (% totaal leidingnet)	0,2	0,3	n.v.t.	0,3	0,38	Uitgaande van een gemiddelde sanering van 20 – 25 km per jaar (totale leidinglengte ult. 2022 van ca. 5.260 km), rekening houdend met het storingsgedrag van ons leidingnet en de gemiddelde leeftijd.
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	12,6	14,7	n.v.t.	17,6	20	
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,60	0,4	