



Verbeterplan N.V. PWN

Waterleidingbedrijf Noord-Holland

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

Velserbroek, 16 juni 2021

Status: Definitief
Vastgesteld: DT PWN 16 juni 2021
Datum: 16 juni 2021

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland.....	3
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland	5
Inleiding.....	8
Aansluiting met Verbeterplan 2015.....	8
Leeswijzer.....	9
1. De kwaliteit van het geleverde water	10
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i>	10
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i>	12
2. Klantenservice.....	16
2.1. <i>Klanttevredenheid</i>	16
2.3. <i>Druk in het distributienet</i>	19
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening	20
3.1. <i>Elektriciteitsverbruik</i>	20
3.2. <i>Reststoffen</i>	21
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i>	22
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i>	23
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen.....	24
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i>	24
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i>	25
4.3. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i>	27
4.4. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i>	29
4.5. <i>Vermogensopbouw</i>	30
4.6. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i>	32
4.7. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i>	33

Samenvatting Verbeterplan N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland

De drinkwatersector in Nederland kenmerkt zich door het hoge niveau van waterkwaliteit en dienstverlening. De Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 laat zien dat PWN ruim voldoet aan de normen hiervoor. Voor de waterkwaliteit geldt dat de scores niet of nauwelijks te verbeteren zijn; hier is het handhaven van het huidige hoge niveau het doel.

PWN heeft zich voor die onderdelen dan ook ten doel gesteld deze hoge scores minimaal te continueren. Voor sommige onderdelen is een verbetering niet mogelijk, omdat daar al een 100% score wordt behaald.

Voor dienstverlening is het streven de scores te verbeteren door meer oog te hebben voor kwaliteit dan kwantiteit. Op milieu gebied heeft PWN zich een verdere verlaging van het energieverbruik ten doel gesteld, omdat wij voor duurzame energie en het nuttig toepassen van restmaterialen al 100% scoren.

PWN heeft zich voor dit verbeterplan vooral gericht op het verbeteren van de klanttevredenheid van de processen rond storingen en onderhoud (2.1b & 2.1c) en hier de focus opgelegd. Vanuit de prestatievergelijking blijkt dat PWN hier een lagere score op heeft gerealiseerd dan waar we naar streven. Aanleiding voor ons om hiermee aan de slag te gaan. Wat we hiervoor gaan doen, staat beschreven in het desbetreffende onderdeel in dit verbeterplan.

PWN heeft als basis voor de financiële streefwaarden de opgestelde financiële kaders voor 2022 gebruikt. Deze begroting is opgesteld op basis van de realisatie 2019, 2020 en ontwikkelingen die wij verwachten, zowel de kostenverhogende als kostenverlagende effecten, wat heeft geresulteerd in een realistische begroting voor 2022.

PWN heeft in 2020 en in 2021 stappen gezet om de leveringszekerheid voor de lange en middellange termijn te kunnen borgen, waarbij we stijgende vraag zien en we in onze capaciteit moeten gaan investeren. Gezien onze investeringsagenda, in relatie tot de convenanten en financieringsopgave, is benutting van het resultaat, binnen de mogelijkheden van de WACC, belangrijk. Dit is in de begroting van 2022 meegenomen, wat een ander uitgangspunt is ten opzichte van de realisatie 2019 en daarmee een effect heeft op de totale kosten van PWN en daarmee op de drinkwatertarieven.

De kosten per aansluiting laten ten opzichte van 2019 een stijging zien, welke voornamelijk worden veroorzaakt door de operationele kosten. Deze kosten stijgen voornamelijk als gevolg van de jaarlijkse CAO stijging, algemene inflatie (CPI) externe kosten en hogere kosten voor inkoop van Water, waarbij er nieuwe tariefafspraken zijn gemaakt met Waternet waarbij PWN tarieven aan Waternet betaald conform het kostprijsmodel. De afschrijvingslasten stijgen als gevolg van de hoge investeringsagenda. Daarnaast heeft PWN te maken met een hogere afzetcijfers, met een kostenverhogend effect op de directe proceskosten. De kosten per aansluiting laten nominaal een stijging

zien, maar gerelateerd aan het aantal m³ afzet is er een lichte daling zichtbaar. Als we de nominale kosten corrigeren voor CPI, resulteert dit in een reële kostenstijging voor 2022 van 0.2% ten opzichte van 2019.

PWN zal ook de komende jaren verder inzetten op mogelijke kostenbesparingen, zodat hogere kosten als gevolg van de hoge investeringsagenda zoveel mogelijk opgevangen kunnen worden. Focus hierbij is onze leveringszekerheid, waarbij we met assetmanagement en procesgericht werken inzetten op robuuste en efficiënte processen.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland

Onderstaande tabel is een samenvatting, zoals deze verder per onderdeel in het verbeterplan staan met daar een toelichting.

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
1. De kwaliteit van het geleverde water						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,001	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	0,0320	0,0268	n.v.t.	0,0606	0,06	
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0270	0,0215	n.v.t.	0,0447	0,045	
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,01	0,01	0	0	
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0	0	0	0	
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,18	0,1	0,113	0,11	
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0	0	0,040	0,04	
2. Klantenservice						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,7	7,8	7,5	7,5	
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,1	7,2	7,4	6,4	7,0	
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,6	7,7	6,6	7,5	
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	7,9	8,0	8,1	8,1	
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,0	8,1	8,2	8,2	
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,8	7,9	8,0	8,0	
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	11:52	10:16	11:00	13:52	15:00	
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	4:38	6:39	6:00	7:47	9:00	
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:30	16:55	17:00	21:39	24:00	

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	1:06	1:22	4:00	1:43	1:00	
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	220	290	220	290	290	
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m ³ geproduceerd drinkwater	0,98	0,76	0,76	0,67 BM* 0,72 PWN	0,72	
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m ³ distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,18 BM 0,16 PWN	0,16	
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100	
3.3a NIRG als % in net gebracht	5,7	5,3	6,0	6,4	6,4	
3.3b NIRG als m ³ per km leiding per dag	1,6	1,6	1,7	2,4	1,9	
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen						
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m ³)	1,63	1,80		1,71	1,78	
4.2a Totale kosten per aansluiting	214,54	220,05	212,47	213,25	222,73	
4.2b Totale kosten per afgeleverde m ³	1,694	1,71	1,69	1,76	1,75	
4.2c Belastingen	0,31	0,29	0,284	1	0,29	
4.2d Afschrijvingen	54,48	47,27	49,17	46	46,79	
4.2e Operationele kosten	128,17	140,48	135,75	142	153,56	
4.2f Vermogenskosten	31,57	32,01	29,22	24	22,38	
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	214	220	212	211,96	222,63	
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	191,76	192,22	
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	2.346	4.980	5.000	3.334	4.263	
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,8%	2,3%	

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
4.5a Balanstotaal (€mln)	689.424	703.096	717.300	725.935	792.766	
4.5b Eigen vermogen (€mln)	174.950	200.984	225.100	239.576	267.665	
4.5c Solvabiliteit (%)	25,4	28,6	31,4	33,0	34,3	
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	664	p.m.	703	603	
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	7,1	8,1	8,7	5,1	
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	0,4	0,4	0,4	0,3	
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	21,0	28,5	
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,3	5,2	
4.7c Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	18,3	16,9	
4.7d Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	24,5	40	43,6	35,4	
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,8	6,3 ICT en 7,8 Overig	
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,3	0,45	
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	28,2	46,7	
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,27	0,65	

Inleiding

Het Verbeterplan van N.V. PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019, die op 18 december 2020 door de minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2022, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019. Het Verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid¹, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”

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

1. 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.

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

Aansluiting met Verbeterplan 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 PWN in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - prestatie van PWN in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
 - streefprestatie van PWN in 2018 (Verbeterplan 2015)
 - prestatie van PWN in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
 - streefprestatie van PWN 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

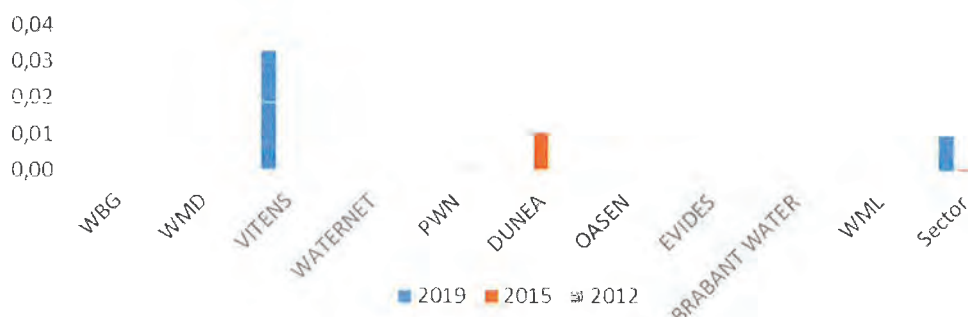
1.1. Kwaliteitsbewaking

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:

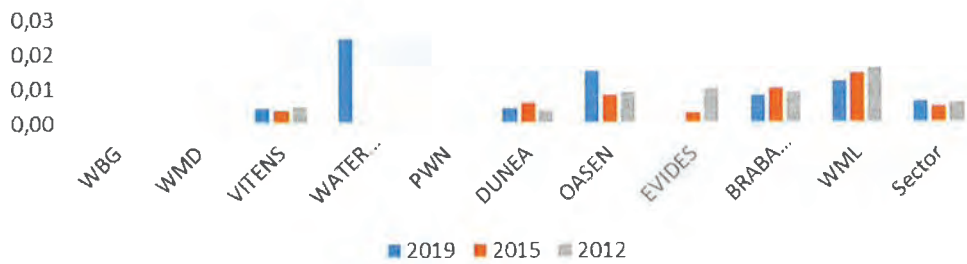
- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: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



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,001	0	n.v.t.	0	0	Zie toelichting onder de tabel
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0	Zie toelichting onder de tabel
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,032	0,027	n.v.t.	0,061	0,06	Zie toelichting onder de tabel
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,027	0,022	n.v.t.	0,045	0,045	Zie toelichting onder de tabel

Toelichting bij streefscore prestatie kwaliteitsbewaking 2022

a en b) PWN wenst voor de parameters Acute gezondheidskundige parametergroep en niet acute gezondheidskundige parametergroep geen enkele overschrijding. Met name de Acute gezondheidskundige parametergroep betreffen bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid en zijn daarom ongewenst in het afgeleverde drinkwater. Ook de niet acute gezondheidskundige parameters worden als onwenselijk in het drinkwater gezien. Vandaar de streefscore 0,00 voor 2022.

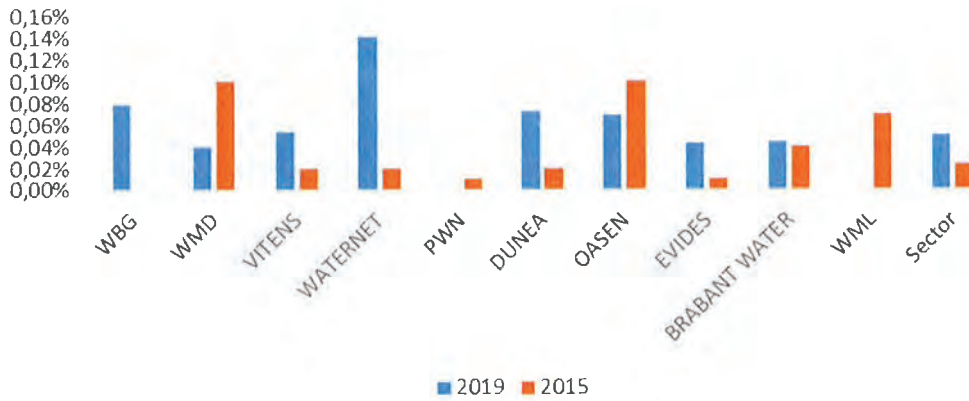
c) Voor de bedrijfstechnische parametergroep is de streefscore gesteld op 0,06. PWN is afhankelijk van de bron IJsselmeer en een behoorlijk hoge belasting van chloride, die de grootste impact voor PWN heeft in deze parametergroep. Het in bedrijf nemen van de nieuwe voorzuivering (SIX) die een geringe extra verhoging van chloride oplevert, zorgt er voor dat we een hogere aftrek hebben dan in de eerdere jaren. Omdat de nieuwe zuivering ook in 2022 operationeel is, is de verwachting dat we ook voor de komende jaren vergelijkbare aftrek krijgen als in 2019.

d) Voor de klantgerichte parametergroep geldt hetzelfde als voor de bedrijfstechnische parametergroep. Hier zijn de parameters natrium en sulfaat verantwoordelijk voor het grootste deel van de aftrek. Doordat de concentratie in de bron, het IJsselmeer, al hoog is zal ook hier altijd een geringe aftrek plaatsvinden. De overige processen die deze stoffen toevoegen zullen vergelijkbaar zijn als in 2019 en dus is dezelfde streefscore voor 2022 gekozen.

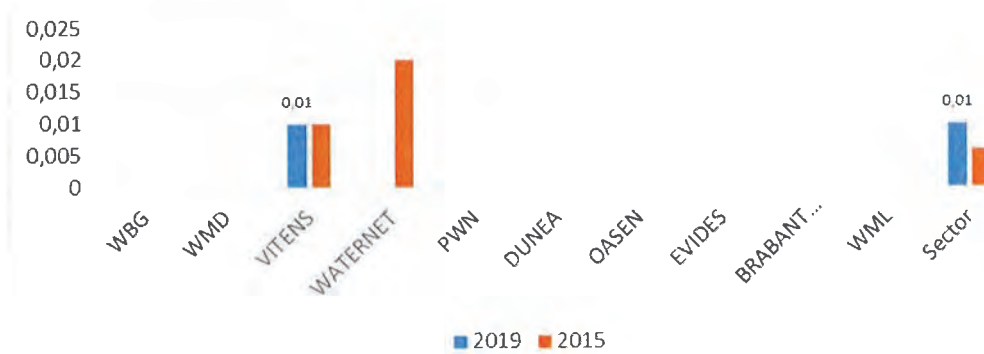
1.2. Normoverschrijdingen

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.

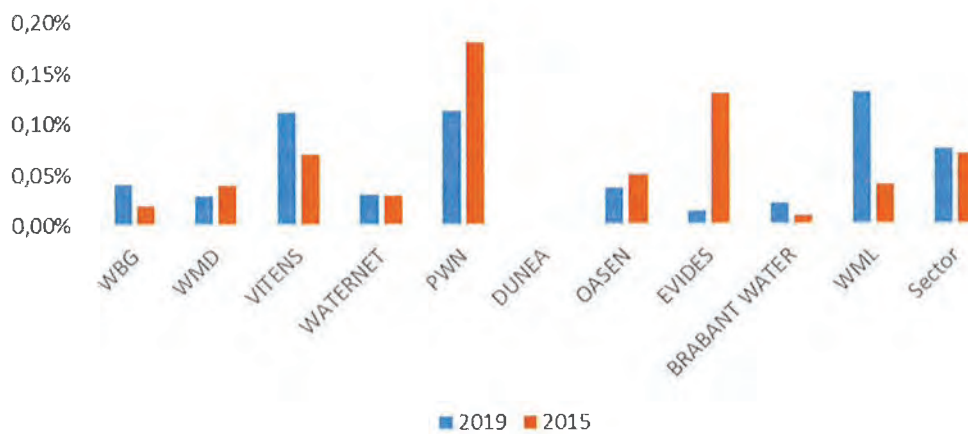
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5* percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



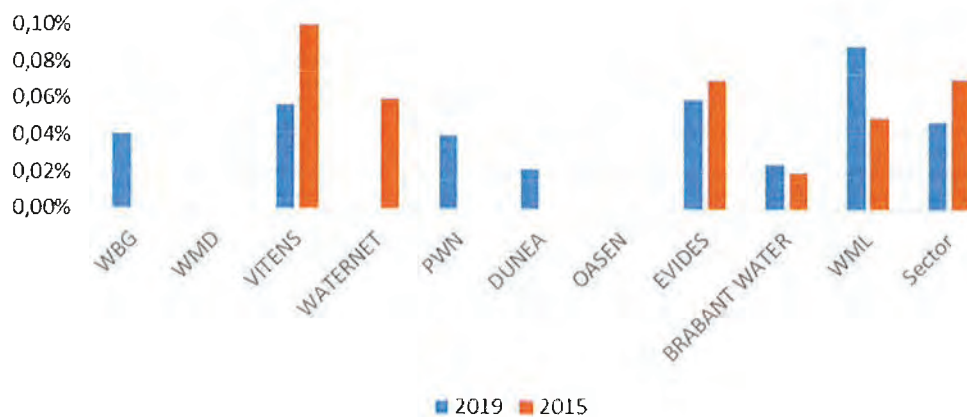
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6* percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



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. Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,01	0,01	0	0	Zie toelichting onder de tabel
b. Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0	0	0	0	Zie toelichting onder de tabel
c. Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,18	0,1	0,113	0,11	Zie toelichting onder de tabel
d. Klantgericht (%)	n.v.t.	0	0	0,040	0,04	Zie toelichting onder de tabel

Toelichting bij streefscore prestatie Normoverschrijdingen 2022

a) PWN wenst voor de parameters Acute gezondheidskundige parametergroep geen enkele normoverschrijding, die te herleiden is aan het door PWN aangeleverde water. Met name de Acuut gezondheidskundige parametergroep betreffen bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid en zijn daarom ongewenst in het afgeleverde drinkwater. In deze paragraaf zit de parameter Legionella die nog wel eens wordt aangetroffen bij tapkraanbemonsteringen. Door brandkraanbemonsteringen moet worden aangetoond dat het niet uit het aangevoerde water komt.

b) Ook de niet acuut gezondheidskundige parameters worden als onwenselijk in het drinkwater gezien. Vandaar de streefscore 0,00 voor 2022. Hier zitten ook parameters in die wel tot normoverschrijdingen leiden, zoals nikkel, maar deze zijn ook te herleiden tot de binneninstallatie en worden daarom niet meegenomen in de weging.

c) Bij de bedrijfstechnische parameters wordt de streefscore vrijwel gelijk gehouden aan de score zoals deze in 2019 was. De aftrek wordt hier met name bepaald door chloride en aeromonas. Doordat PWN ook in 2022 afhankelijk is van de bron het IJsselmeer zal deze

aftrek voor chloride vergelijkbaar zijn. Ook aeromonas zal doordat de zuivering van PWN niet veranderd is voor aftrek zorgen. Ook blijft PWN het meetnet op eenzelfde manier invullen waarbij ook de slechtste punten (uitlopers van het distributienet) bemonsterd worden. Hierdoor blijft ook de parameter aeromonas voor aftrek zorgen.

d) Hier heeft met name de parameter natrium voor aftrek gezorgd. De hoogte wordt voor het grootste deel veroorzaakt door de concentratie in de bron. Een klein deel wordt toegevoegd door de chemicaliën welke worden gebruikt bij het zuiveren van drinkwater. Omdat de zuiveringen niet zijn aangepast en de bron het IJsselmeer blijft gaan we uit van eenzelfde streefscore.

Mogelijk wordt er doordat er iets meer gepland leidingnet onderhoud (vervanging) is een kleine toename door overschrijding van troebelheid en/of ijzer. We streven echter naar een gelijke score als in 2019.

2. Klantenservice

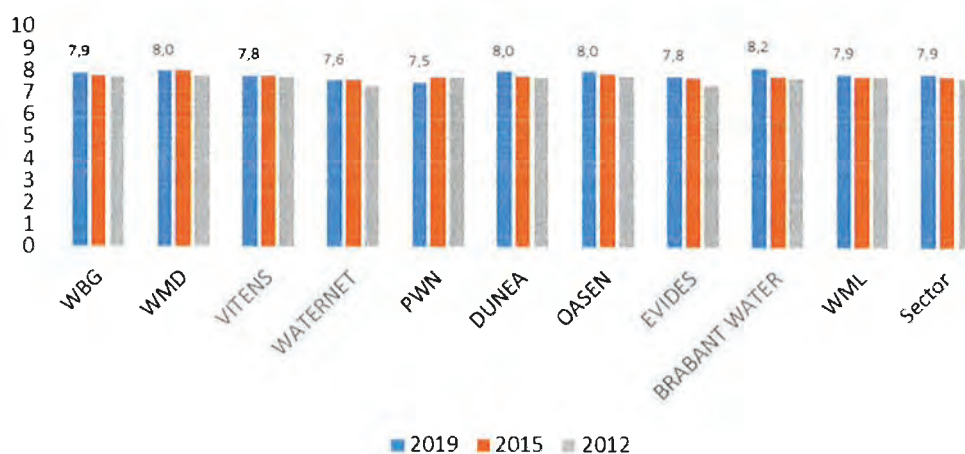
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- 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	7,7	7,8	7,5	7,5	Dit gaat over klanttevredenheid na contact. In onze eigen metingen (Totta) scoort PWN een 8,3
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,4	7,2	7,4	6,4	7,0	Zie toelichting onder tabel.
c. Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,6	7,7	6,6	7,5	Zie toelichting onder tabel
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,9	7,9	8,0	8,1	8,1	Zie toelichting onder tabel.
e. Rapportcijfer	8,0	8,0	8,1	8,2	8,2	Zie toelichting onder

Meteropname						tabel.
f. Rapportcijfer Facturering	7,8	7,8	7,9	8,0	8,0	Zie toelichting onder tabel

Toelichting b & c - Rapportcijfer Verhelpen van storingen en onderhoud

Om de klanttevredenheid te verbeteren investeert PWN in pro-actieve klantcommunicatie. In de zomer van 2021 start PWN met het proactief informeren van klanten die een storing ervaren of te maken hebben met gepland onderhoud. Hierbij lichten wij klanten direct in bij wijzigingen in de waterlevering per SMS en/of e-mail via een volledig geautomatiseerd proces. Klanten worden op meerdere momenten geïnformeerd over het verloop van de storing/gepland werk en we laten de klanten weten wanneer er weer 'gewoon' water uit de kraan komt. Basis hierin is een goed gebruik van de data over de storingen en gepland onderhoud in GIS. Hierin worden alle betrokken medewerkers vooraf getraind.

Tevens gaan we al onze monteurs een training "Klantcommunicatie" geven, om zo de interactie met klanten in de praktijk te verbeteren voor monteurs die tot op heden weinig klantcontact gehad hebben.

PWN onderneemt ook stappen om de overlast voor klanten bij werkzaamheden te beperken. PWN onderzoekt het toepassen van blazensets waardoor het gebied van afsluiten beperkter kan worden, zodat klanten niet zonder water hoeven te zitten.

Toelichting d, e & f - Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties & rapportcijfer Meteropname

Na de livegang van pro-actieve communicatie voor storingen en gepland werk, gaat PWN sms'jes inzetten om klanten ter herinneren hun watermeterstand door te geven in het verhuisproces en de jaarmeterstandenproces. De komende jaren investeert PWN in excellente klantprocessen; een goede klantervaring met zo min mogelijk uitval uit de processen wat resulteert in een rapportcijfer van ruim een 8 ten aanzien van de tevredenheid over het proces.

De streefscore voor verhuizingen voor 2022 op tevredenheid na proces ligt op alle processen rond een 8,0. Dit houdt in dat we in het contact het al heel goed doen. Onze focus voor 2022 ligt niet op het verhogen van de tevredenheid op het contact, dat is al goed, maar op het verbeteren van het proces. De selfservice op het verhuisproces ligt nu op 66%, waarbij we streven naar 80%. De streefscore van klanttevredenheid na contact is 8,5 als processcore.

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	11:52	10:16	11:00	13:52	15:00	Meer gepland werk i.v.m. toename vervanging door ouder wordend leidingnet; watermeeneem-methode zorgt ook voor extra geplande OLM
b. leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	4:38	6:39	6:00	7:47	9:00	Door toename vervanging wordt getracht ongeplande OLM op hetzelfde niveau te houden; toch stijging door nauwkeuriger registratie van appartementen achter centrale watermeter
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	16:30	16:55	17:00	21:39	24:00	a + b tezamen
d. Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	1:06	1:22	4:00	1:43	1:00	Team Transport houdt toezicht op graafwerk aannemers

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)	220	290	220	290	290	De gemiddelde druk bij de klant zou alleen veranderen als de setpoints in Plenty worden aangepast (verlaagd); daar wordt wel studie naar verricht, maar is nog geen besluit over gevallen.

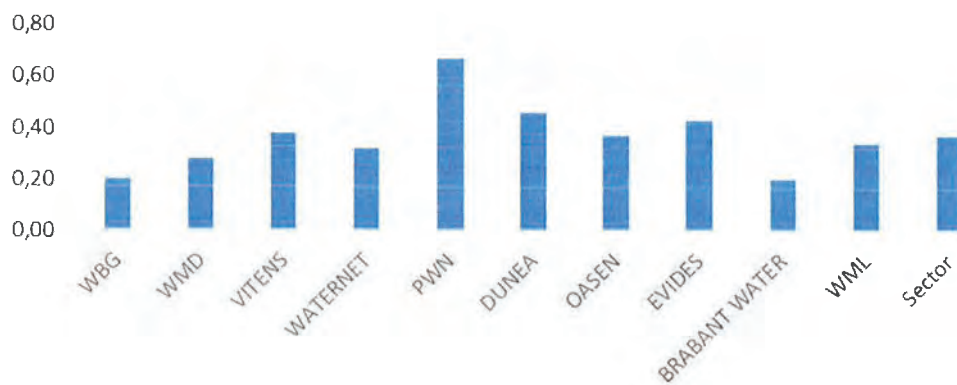
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

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

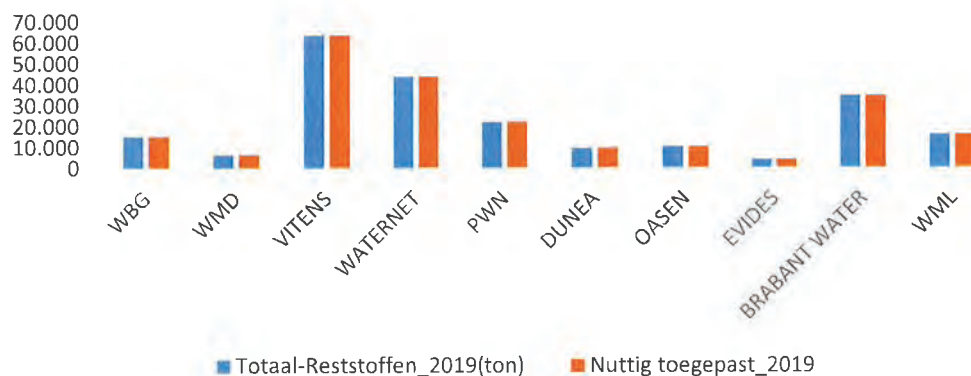
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd (kWh/m ³)	0,98	0,76	0,76	0,67 BM* 0,72 PWN	0,72	Lager verbruik door meer effectieve bedrijfsvoering van de UV installatie en hogere water productie. De eigen metingen zullen verder geoptimaliseerd worden.
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,18 BM 0,16 PWN	0,16	De streefscore is bepaald aan de hand van de gemeten waarde bij onze productiepompstations. De eigen metingen zullen verder geoptimaliseerd worden.

- Realisatie 2019 Benchmark (BM) is opgesteld vanuit facturen. De PWN waarde komen vanuit de eigen metingen, welke gehanteerd zijn als basis voor de streefscore voor 2022

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)*



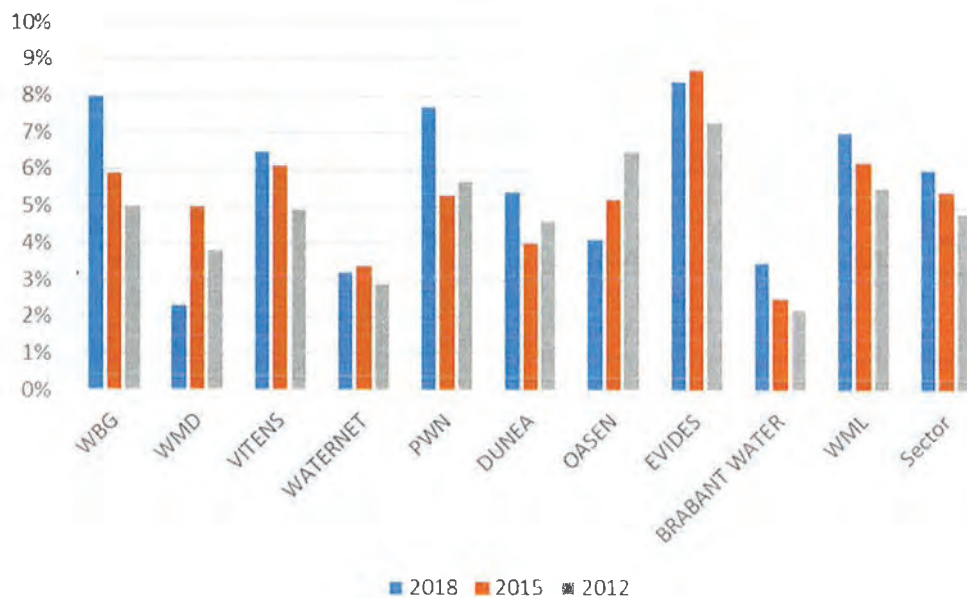
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100	(nagenoeg) alle reststoffen worden via Aquaminerals nuttig toegepast.

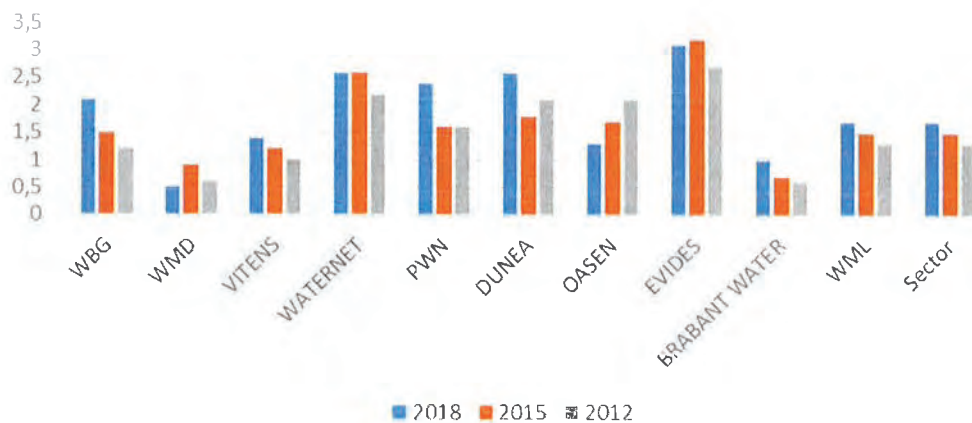
3.3. Lek- en spuiverliezen

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 spuverliezen/niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	5,7	5,3	6,0	6,47	6,4	De NIRG wordt vastgesteld op basis van voortschrijdend gemiddelde, omdat we hier geen directe invloed op kunnen uitoefenen. Daarom is hier 6,4% opgenomen; het gemiddelde NIRG% over de afgelopen 6 jaar (2014-2019).
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	1,6	1,6	1,7	2,4	1,9	Verwachte afzet 2022 : 112,3 mln m ³ , NIRG % = 6,4%, lengte net (eind 2021) = 10,185 km, $112,3 \cdot 10^6 \cdot 6,4 / 100 / 365 / 10.185 = 1,93$

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
Percentage duurzaam ingekocht 100%		Streven is om eind 2021 een nieuw duurzaam inkoopbeleid te hebben. Daarbij wil PWN in 2022 voor nieuw af te sluiten contracten 80% duurzaam inkoop te realiseren. In 2023-2026 streven we naar een percentage van 90%.
Zakendoen met leveranciers die de MVO gedragscode hebben ondertekend (100%).		Voor nieuwe leveranciers is een vereiste een ondertekende MVO gedragscode. Van bestaande leveranciers willen we eind 2022 van minimaal 80% een getekende gedragscode hebben.
Idem + Verkenning mogelijkheden Power Purchase Agreement (PPA).		Social Return. Wordt in nieuw inkoopbeleid meegenomen.
Idem.		
Evaluatie proef Social Return.		
Toepassen grondstoffenpaspoort voor enkele segmenten.		Via Blauwe Netten participeren we in het implementeren van het grondstoffen paspoort

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

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

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

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100m³ per jaar.

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



Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m ³)	1,63	1,80	n.v.t.	1,71	1,78	Verlaging gerealiseerd vanaf 2015, vanaf 2019 kleine jaarlijkse verhoging als gevolg van loonontwikkelingen, inflatie en benutting resultaat, daarmee jaarlijkse verhoging rond 1,5 % per jaar

4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ worden weergegeven

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting*



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



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

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

Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Totale kosten per aansluiting	214,54	220,05	212,47	213,25	222,73	Zie onderstaande toelichting
b. Totale kosten per afgeleverde m ³	1,694	1,71	1,69	1,76	1,75	Toename van de verwachte afzet, waardoor de kosten per m ³ dalen ten opzichte van 2019.
c. Belastingen	0,31	0,29	0,284	1	0,29	2019 incidentele post, 2022 in lijn met voorgaande jaren
d. Afschrijvingen in euro per aansluiting	54,48	47,27	49,17	46	46,79	Toename als gevolg van hogere investeringsuitgaven resulterend in hogere afschrijvingslasten
e. Operationele kosten	128,17	140,48	135,75	142	153,56	Zie onderstaande toelichting
f. Vermogenskosten	31,57	32,01	29,22	24	22,38	Bestaat uit lagere rentekosten. Wel hogere eigen vermogenskosten ter financiering investeringsagenda binnen WACC.

Toelichting operationele kosten en totale kosten per aansluiting

De kosten per aansluiting laten ten opzichte van 2019 een stijging zien, welke voornamelijk worden veroorzaakt door de operationele kosten, zoals ook zichtbaar in bovenstaande tabel. De operationele kosten stijgen voornamelijk als gevolg van:

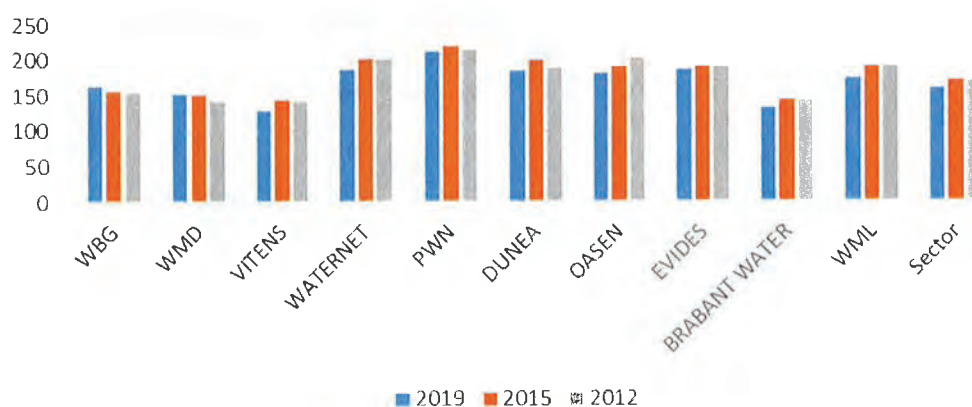
- Loonontwikkeling en hogere pensioenpremies, waarbij de jaarlijkse CAO stijging voor 2020, 2021 en 2022 resp. 2.5%, 2% en 1,5 % is. Dit heeft een kostenverhogend effect op de operationele kosten;
- Algemene inflatie (CPI) externe kosten voor 2020, 2021 en 2022 van resp. 1.3%, 1.9% en 1.5%;
- Hogere kosten voor inkoop van Water, waarbij er nieuwe tariefafspraken zijn gemaakt met Waternet waarbij PWN tarieven aan Waternet betaald conform het kostprijsmodel. Daarnaast hogere kosten voor de inkoop van ruwwater van de WRK als gevolg van de investeringsagenda en gerelateerde financieringskosten. Voor PWN resulteert dit in een stijging van deze kosten van 15% voor 2022 ten opzichte van 2019.
- Daarnaast heeft PWN te maken met een hogere afzetcijfers, met een kostenverhogend effect op de directe proceskosten. Zoals ook zichtbaar in bovenstaande tabel laten de kosten per aansluiting stijging zien, maar gerelateerd aan het aantal m3 afzet is er een lichte daling zichtbaar.

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*



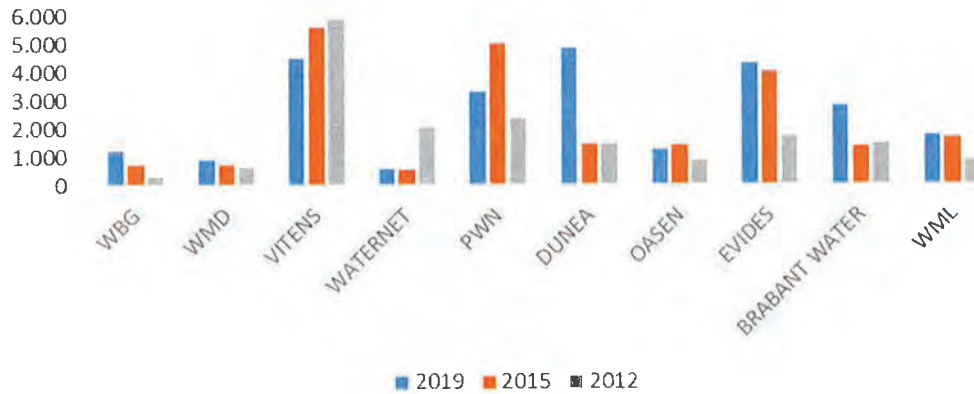
Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogen de belastingen	214	220	212	211,96	222,63	Zie voorgaand onderdeel
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogen de belastingen (2012=100)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	191,76	192,22	Reële verhoging van 0,2% t.o.v. 2019 als gevolg van CAO verhogingen hoger dan CPI en de ontwikkeling van de kosten van inkoop water hoger dan CPI (zie ook toelichting bij vorig onderdeel)

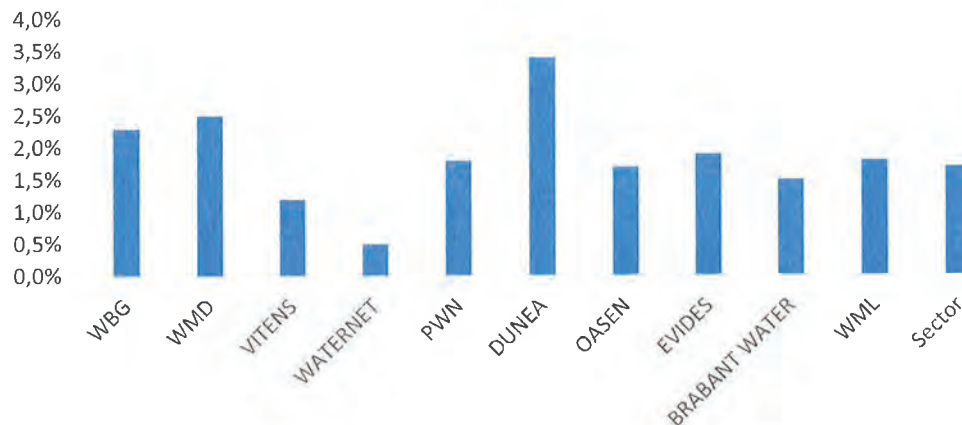
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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*



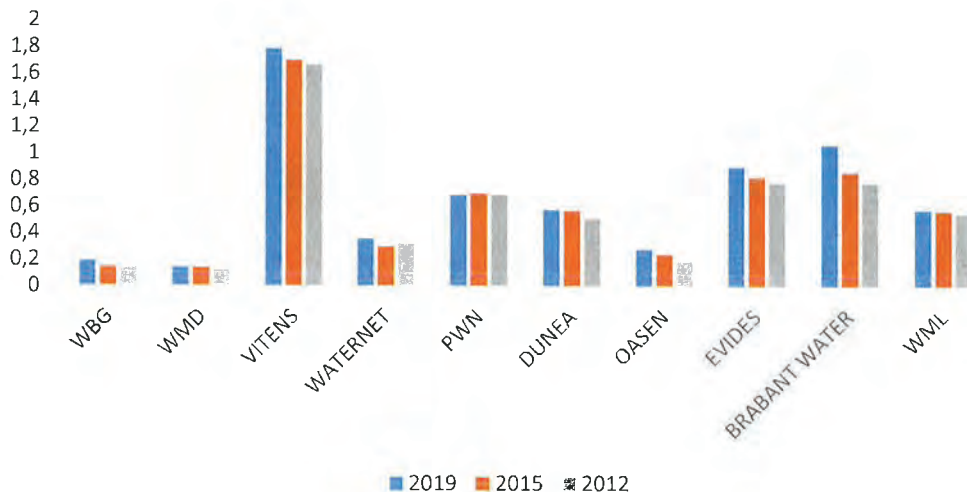
Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	2.346	4.980	5.000	3.334	4.263	Verlaging door bewuste verlaging uitgaven aan R&D. Inclusief onderzoekskosten voor handelingsperspectieven leveringszekerheid lange- en middellange termijn.
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,8%	2,3%	

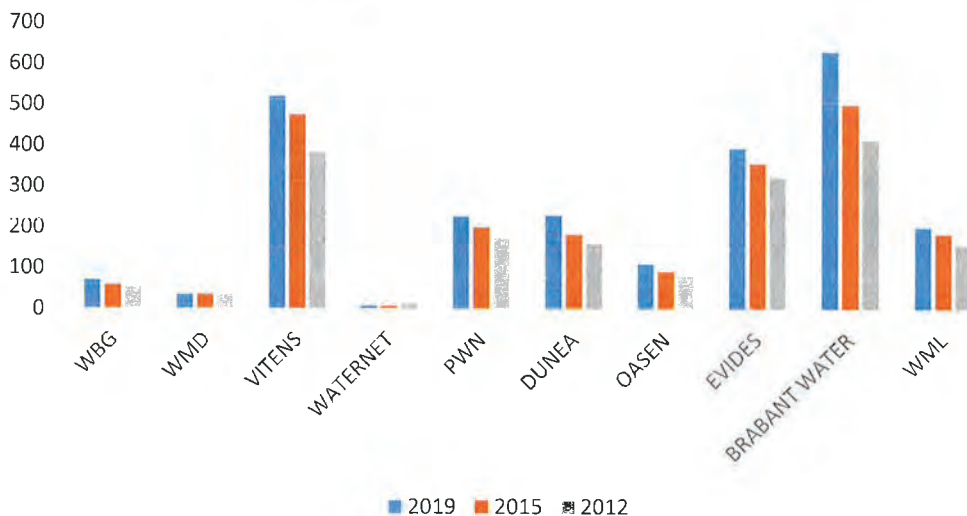
4.5. Vermogensopbouw

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

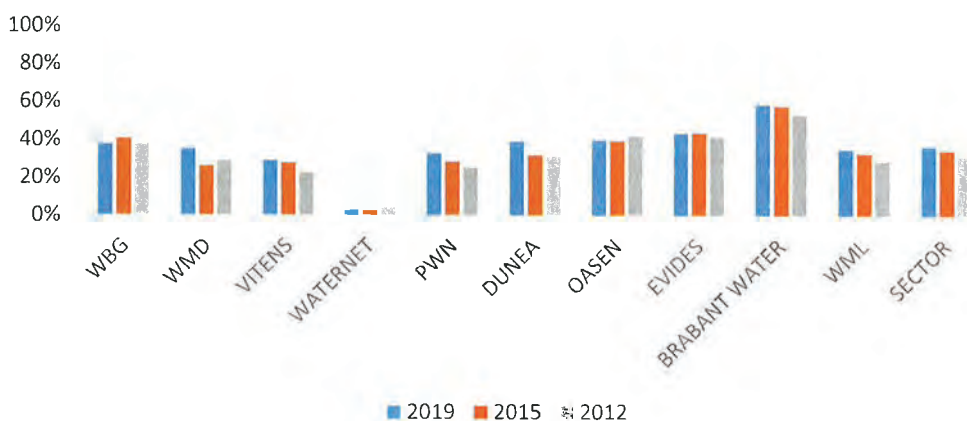
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



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)	689.424	703.096	717.300	725.935	792.766	Sterke toename in volume investeringen vanaf 2018.
b. Eigen vermogen (€mln)	174.950	200.984	225.100	239.576	267.665	Vanaf 2020 benutting van de ruimte in de WACC m.b.t. het resultaat om toekomstige investeringen mogelijk te blijven maken
c. Solvabiliteit (%)	25,4	28,6	31,4	33,0	34,3	Groeiende solvabiliteit als gevolg van gevoerd beleid

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

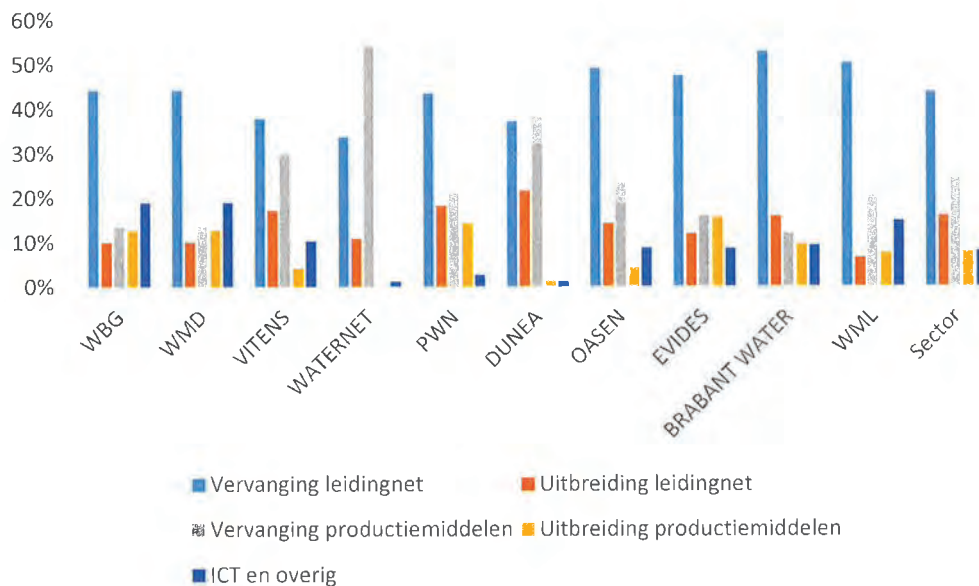
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	664	p.m.	703	603	Dividenduitkering heeft meer het karakter van rentevergoeding op ingelegd kapitaal. De hoogte van het dividend is afhankelijk van ontwikkeling rente staatsobligaties op basis waarvan de hoogte wordt bepaald (statutair vastgelegd)
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	7,1	8,1	8,7	5,1	Streven naar hoger resultaat, dividend lager (zie punt a), daarmee als % van winst lager dan voorgaande jaren
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	0,4	0,4	0,4	0,3	Zie a, lager dividend. Dit in combinatie met hogere drinkwater-opbrengst resulteert in lager % voor 2002

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

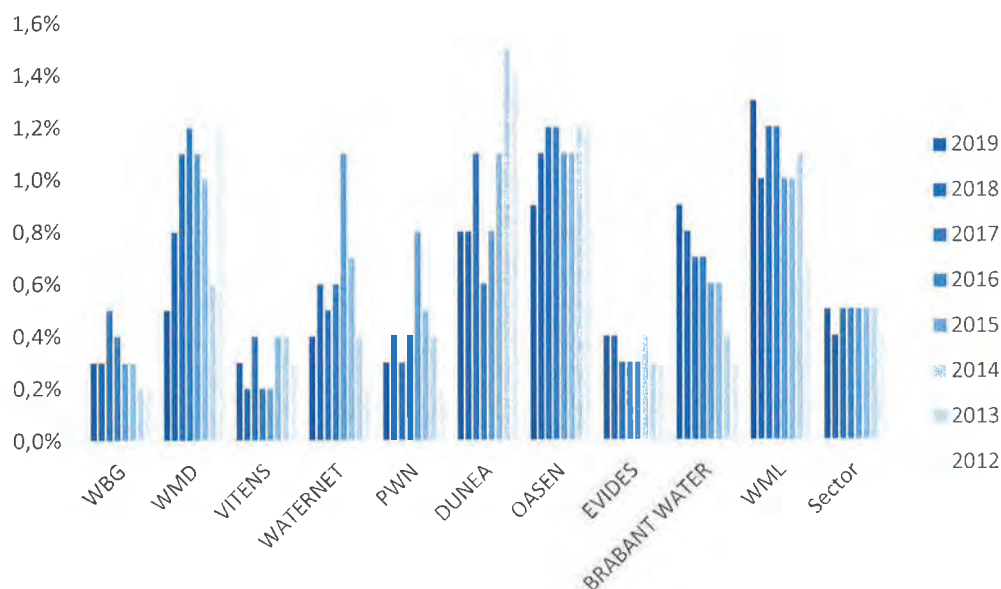
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- 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*



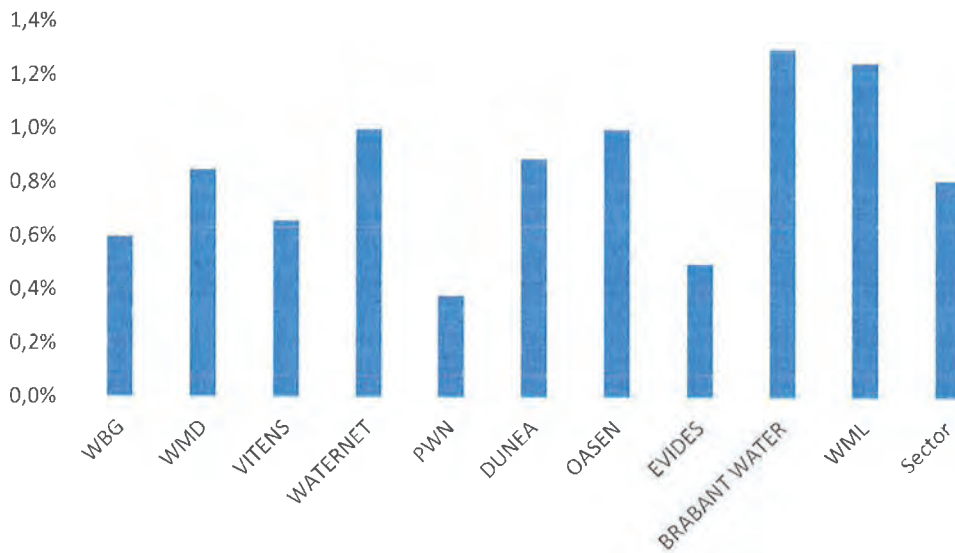
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



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.	21,0	28,5	Zie onderstaande toelichting
b. Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,3	5,2	Zie onderstaande toelichting
c. Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	18,3	16,9	Zie onderstaande toelichting
d. Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	24,5	40	43,6	35,4	Zie onderstaande toelichting
e. Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,8	6,3 ICT en 7,8 Overig	Zie onderstaande toelichting
f. Gesaneerd leidingnet (%)			n.v.t.	0,3	0,45	Zie onderstaande toelichting
g. Gesaneerd leidingnet (Km)			n.v.t.	28,2	46,7	Zie onderstaande toelichting
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,27	0,65	Zie onderstaande toelichting

PWN kent een groeiende investeringsagenda om aan de leveringszekerheid op de middellange en lange termijn te kunnen blijven voldoen. Dit is zowel het geval voor de investeringen als in ons leidingnet, waarbij we naast uitbreiding als gevolg van de toename van nieuwe aansluitingen, ook een saneringsprogramma hebben, waarbij het aantal kilometers en daarmee investeringsuitgaven een oplopende trend heeft. Dit is ook zichtbaar in de bovenstaande tabel middels het aantal KM gesaneerd leidingnet. Naast onze investeringen in het drinkwaterassets, voorzien we een toename van de ICT investeringen als gevolg van de digitale transformatie, waarbij we komende jaren naar een nieuw ICT landschap gaan (o.a. ERP systeem).

Voor 2022 worden de investeringsuitgaven geprioriteerd binnen een maximaal investeringskader voor 2022 van 70 mln euro in totaal voor PWN. Dit binnen de mogelijkheden van de WACC en de bankconvenanten. De verwachting is dat PWN de jaren erna ook meer in uitbreiding capaciteit moet gaan investeren en mogelijk in een klimaatbuffer, waarbij aanpassing van de WACC systematiek een belangrijke randvoorwaarde om dit mogelijk te maken.

