

Verbeterplan Waternet 2012-2015

Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012

Amsterdam, 09 juli 2014

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Waternet	3
Samenvattende tabel van de prestaties van Waternet	4
Inleiding	5
Leeswijzer	5
1 Waterkwaliteit	
1.1 Waterkwaliteitsindex	6
1.2 Klantwaardering waterkwaliteit	8
2. Dienstverlening	
2.1 Klantwaardering dienstverlening	9
2.2 Klantwaardering per activiteit	9
2.3 Telefonische bereikbaarheid	11
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking	12
3. Milieu	
3.1 Energieverbruik	13
3.2 Reststoffen	14
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik	15
4. Financiën & Efficiency	
4.1 Drinkwatertarief	16
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	17

Samenvatting Verbeterplan Waternet

Waternet behoort voor de meeste onderdelen in dit verbeterplan tot de bedrijven met de beste score. Waternet heeft zich voor die onderdelen dan ook ten doel gesteld om die scores minimaal te continueren. In sommige gevallen is verbetering niet mogelijk omdat er al een 100% score wordt bereikt.

Voor de onderdelen waar Waternet verbetering ten opzichte van anderen mogelijk acht, zijn doelstellingen geformuleerd. Dat betreft de volgende onderdelen:

- Klantwaardering van dienstverlening bij verhuizingen
- Tarieven
- Kosten

De dienstverlening bij verhuizingen wordt verbeterd door maatregelen waarbij de klant makkelijker verhuizingen kan doorgeven op de website.

Waternet voert een tariefbeleid met de bedoeling het tarief niet te laten stijgen en waar mogelijk te laten dalen. In 2013 heeft Waternet het tarief verlaagd. De inflatie wordt daarbij niet doorberekend aan de klant. Daarom verwacht Waternet per 2015 lagere tarieven aan haar klanten door te berekenen dan in 2012.

Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Waternet

	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015
1. Waterkwaliteit			
1.1a WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000
1.1b WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,014	0,014	<0,015
1.1d WKI Klantgericht	0,000	0,000	0,000
1.2 Rapportcijfer	8.5	8.5	8.3 - 8.5
2. Dienstverlening			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7.6	7.6	7.4 - 7.8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7.3	7.5	7.3 - 7.7
2.2b Rapportcijfer Meteropname	7.7	7.8	7.6 - 8.0
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7.3	7.7	7.5 - 7.9
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7.6	7.2	7.0 - 7.4
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7.2	7.1	7.0 - 7.3
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7	6.9	7.0 - 7.5
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	48%	80%	75% - 85%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	1:58	1:38	<3:00
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	onbekend	1:18	<5:00
3. Milieu			
3.1a Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0.41	0.41	0.39 - 0.43
3.1b % duurzame energie	100%	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%
3.3a NIRG % in net gebracht	3.72%	3.70%	3.50% - 3.90%
3.3b NIRG m ³ per km leiding	2.48	2.2	2.2 - 2.4
4. Financiën & Efficiency			
4.1a Integraal tarief €/m ³ Eenpersoons	2.14	2.14	2.12
4.1b Integraal tarief €/m ³ Huishouden	1.66	1.66	1.64
4.1c Integraal tarief €/m ³ Kleinzakelijk	1.29	1.29	1.27
4.1d Integraal tarief €/m ³ Zakelijk	1.27	1.27	1.25
4.1e Integraal tarief €/m ³ Grootzakelijk	1.26	1.26	1.24
4.2a Totale kosten in €/m ³	1.52	1.53	1.52
4.2b Kosten Belastingen in €/m ³	0.05	0.01	0.01
4.2c Vermogenskosten in €/m ³	0.18	0.26	0.22
4.2d Afschrijvingen in €/m ³	0.38	0.36	0.39
4.2e Operationele kosten in €/m ³	0.91	0.90	0.90

Inleiding

Het verbeterplan van Waternet is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in Water in Zicht 2012. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2015, 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 Drinkwatersector 2012. 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: Waterkwaliteit, Dienstverlening, Milieu en Financiën & Efficiency. De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Waternet geeft in het Verbeterplan namens de 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.

Leeswijzer

In het verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Water in Zicht 2012
- Tabel die inzicht geeft in:
 - prestatie van Waternet in 2009 (Water in Zicht 2009)
 - prestatie van Waternet in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - streefprestatie van Waternet in 2015
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

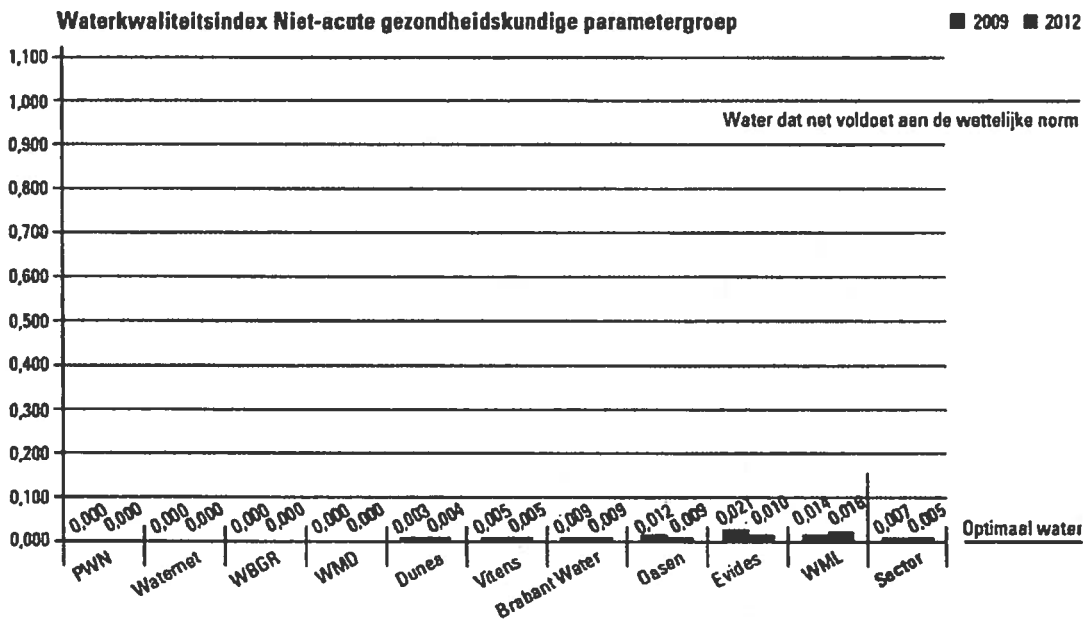
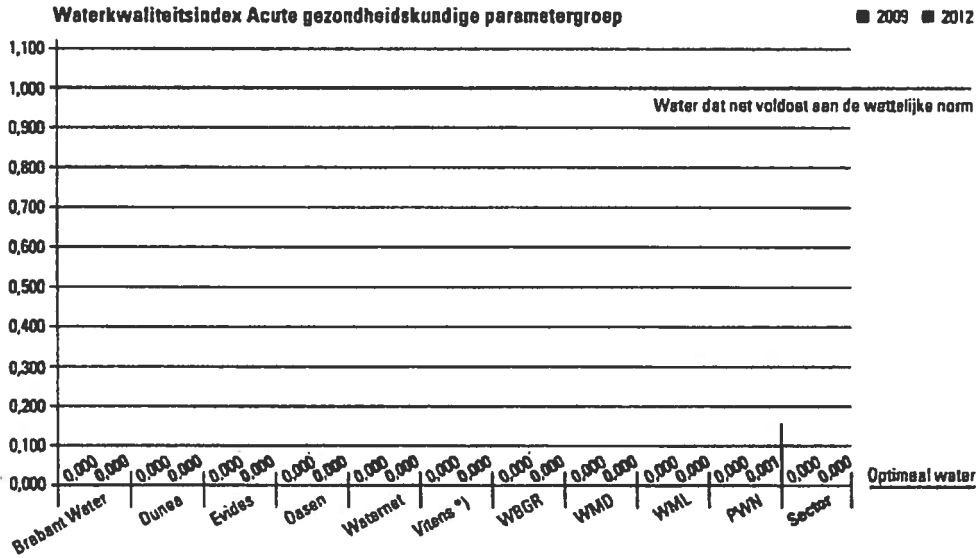
Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2009 en 2012 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2009 en 2012.

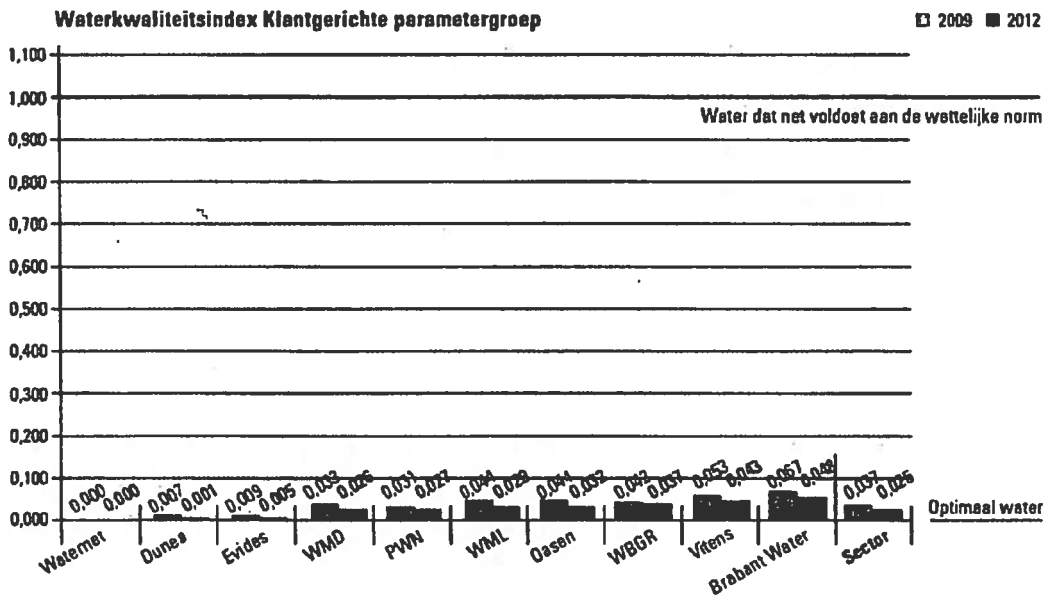
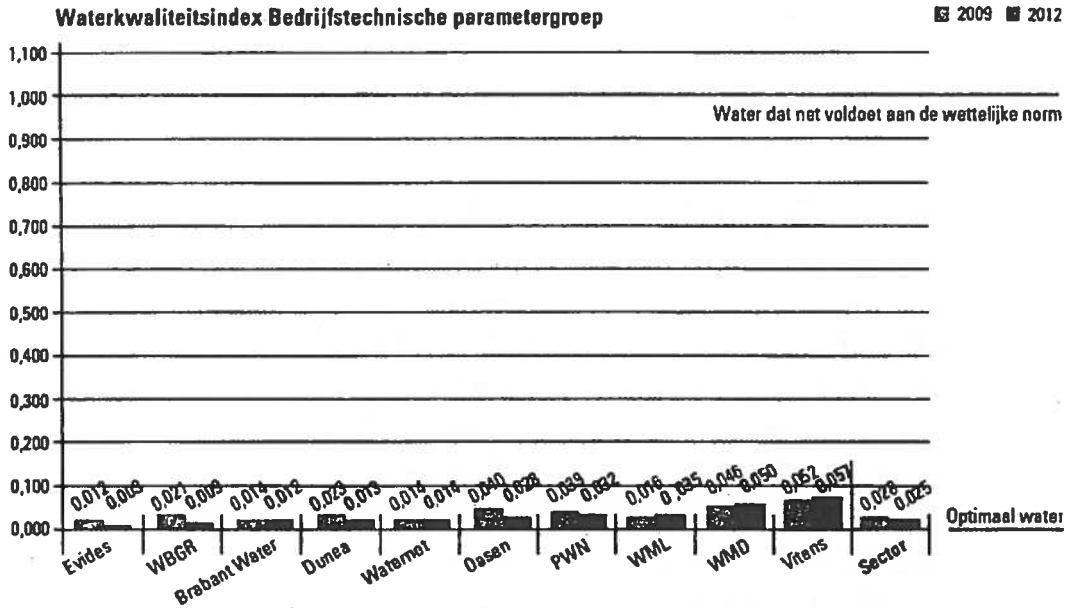
¹ DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren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

1. Waterkwaliteit

1.1 Waterkwaliteitsindex

De waterkwaliteit wordt uitgedrukt in een waterkwaliteitsindex (WKI) voor vier parametergroepen

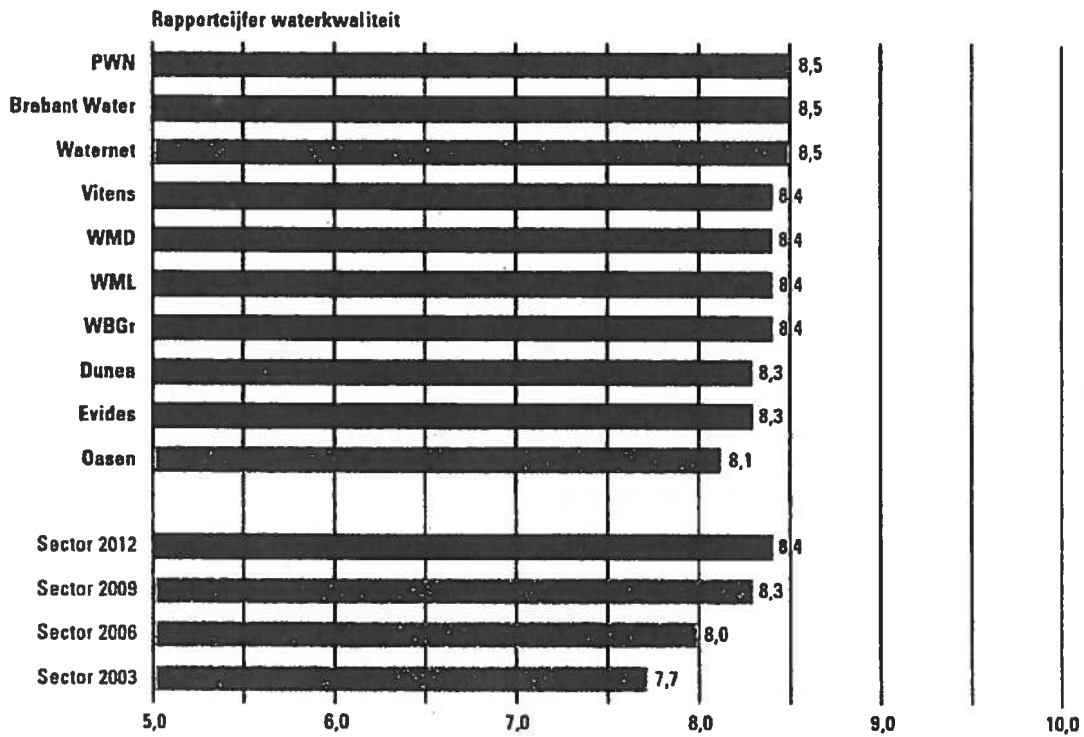




Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,014	0,014	<0,015	Continuering
d. WKI Klantgericht	0,000	0,000	0,000	Continuering

1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

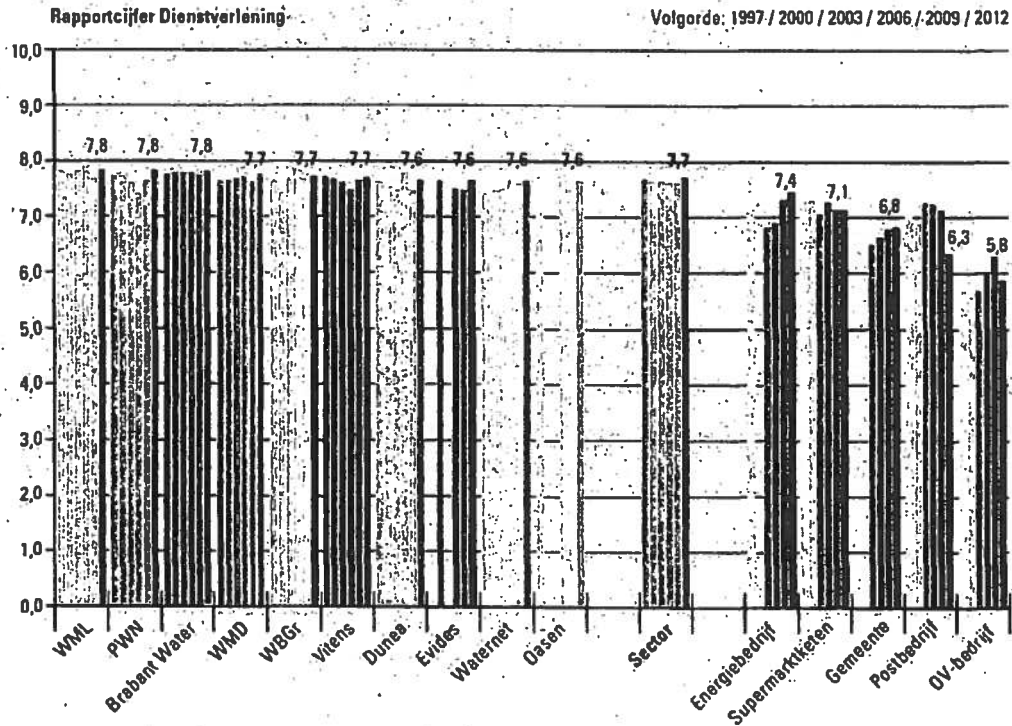


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

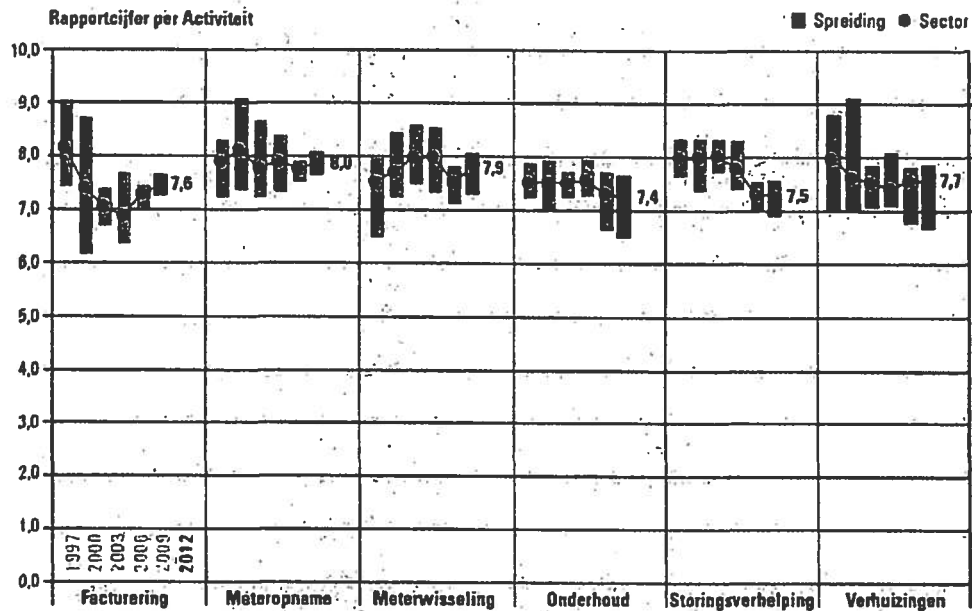
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefcijfer 2012	Realisatiegraad
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8.5	8.5	8.5	100%

2. Dienstverlening

2.1 Klantwaardering dienstverlening



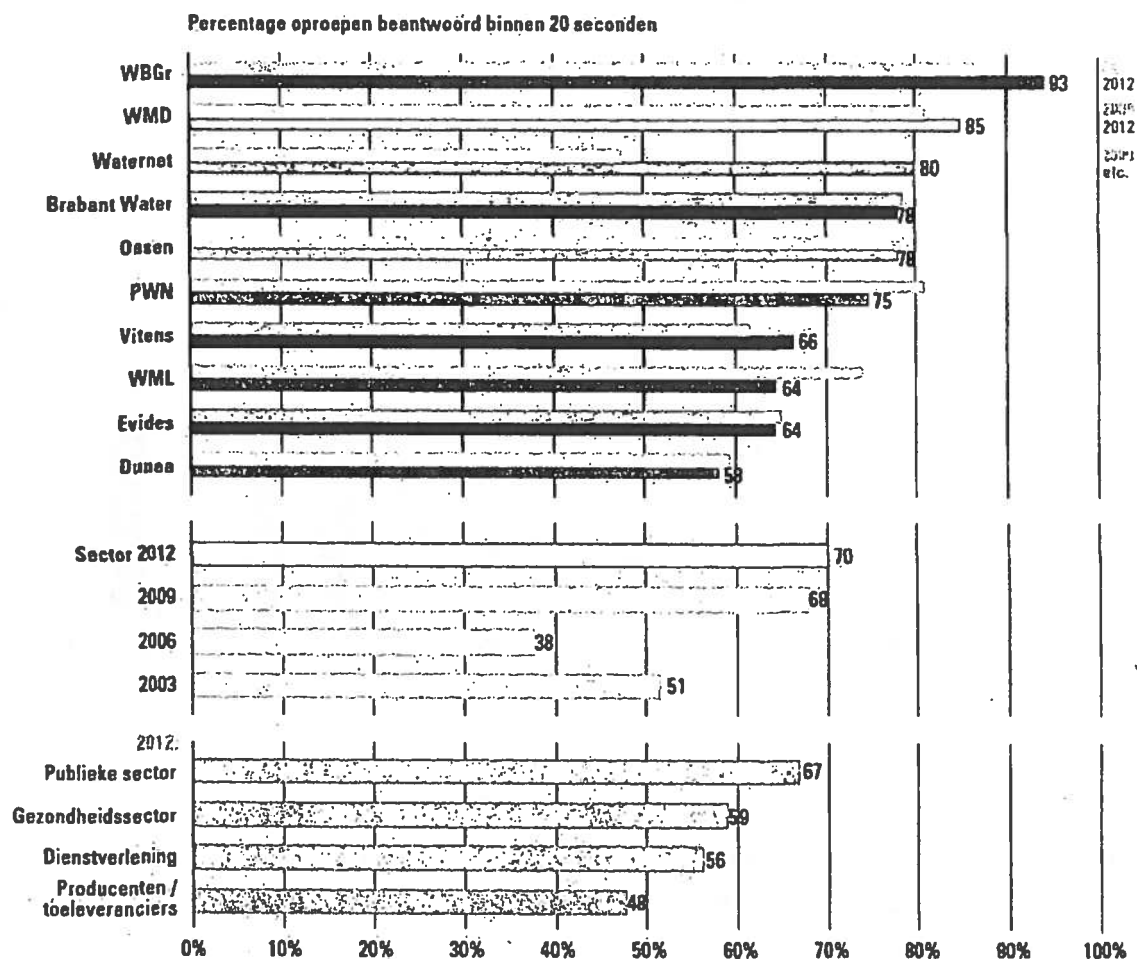
2.2 Klantwaardering per activiteit



Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7.6	7.6	7.4 – 7.8	Continuering
• Rapportcijfer Facturering	7.3	7.5	7.3 – 7.7	Continuering
• Rapportcijfer Meteropname	7.7	7.8	7.6 – 8.0	Continuering
• Rapportcijfer Meterwisseling	7.3	7.7	7.5 – 7.9	Continuering
• Rapportcijfer Onderhoud	7.6	7.2	7.0 – 7.4	Continuering
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7.2	7.1	7.0 – 7.3	Continuering
• Rapportcijfer Verhuizingen	7	6.9	7.0 – 7.5	Er worden maatregelen getroffen op de website van Waternet om het communiceren van verhuizingen door de klant te vergemakkelijken.

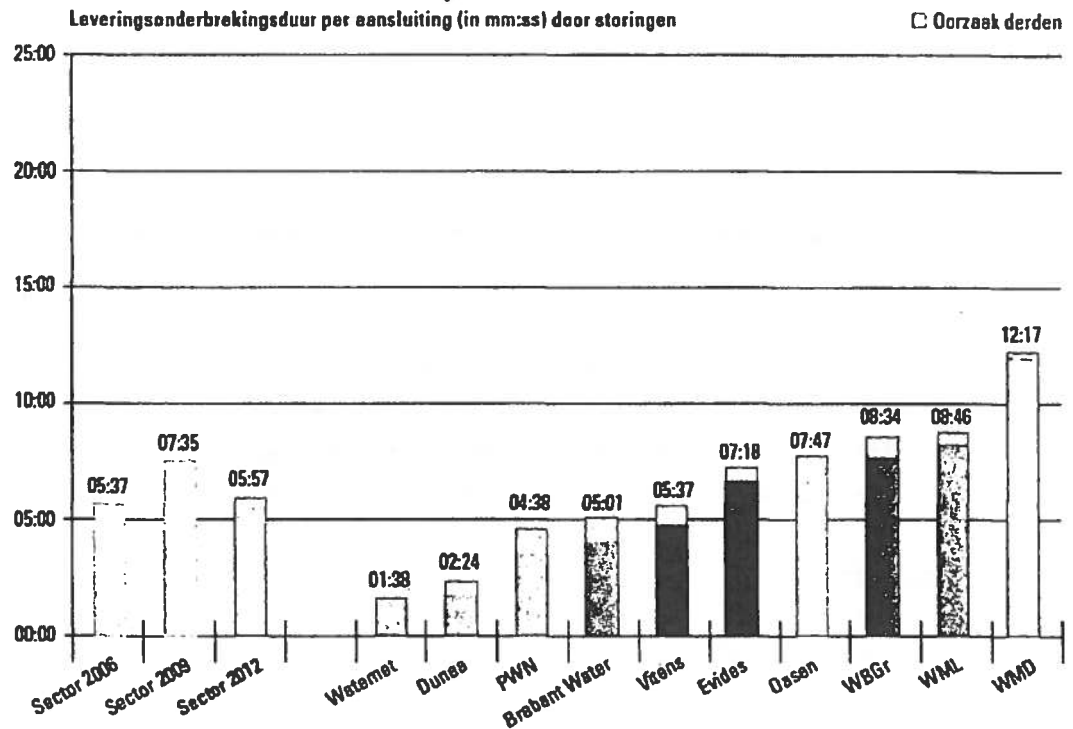
2.3 Telefonische bereikbaarheid



Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streetscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	48%	80%	75% - 85%	Continuering

2.4 Ongeplande leveringsonderbreking

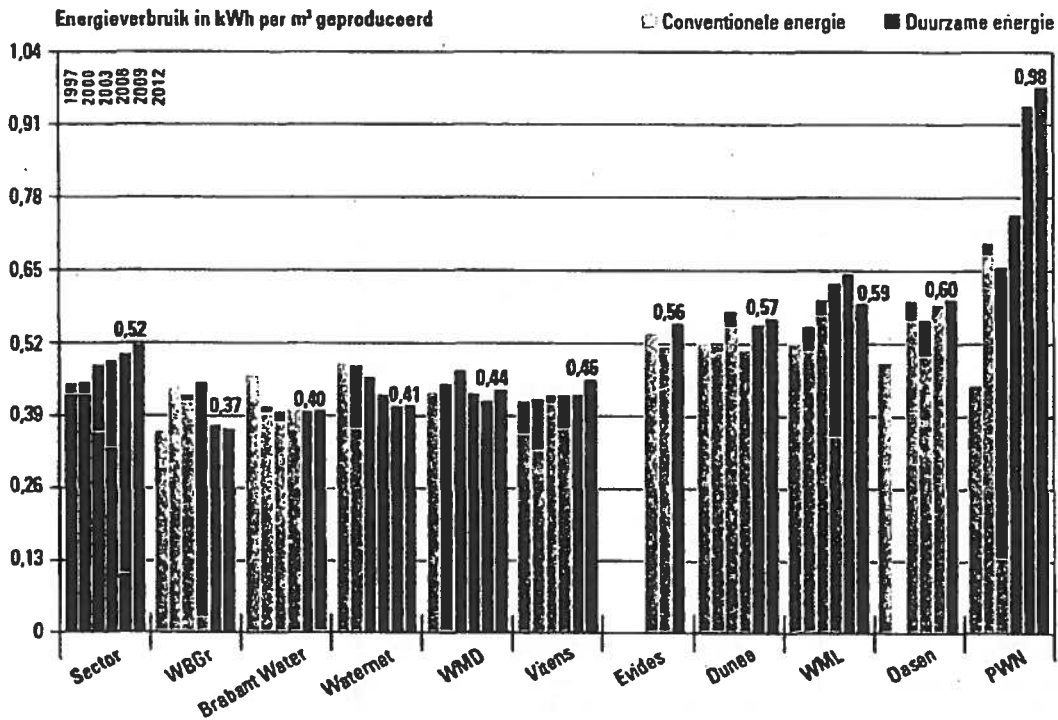


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	1:58	1:38	<5:00	Continuering Via de toepassing van Asset Management wordt bij onderhoud en vervanging van leidingen continu gewogen tussen prestaties, risico's en middelen. Doel is in ieder geval om onder de 5:00 minuten te blijven.
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	onbekend	1:18	<5:00	Continuering Waternet stuurt op het beïnvloedbare deel waarbij het totaal onder de 5:00 uit zou moeten komen.

3. Milieu

3.1 Energieverbruik



Toelichting prestatie Energieverbruik in kWh per m³ geproduceerd

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0.41	0.41	0.49 - 0.48	Geïntegreerd
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	Geïntegreerd

3.2 Reststoffen

Hoeveelheid reststoffen per bedrijf

Bedrijf	Hoeveelheid	Nuttig toegepast	
	(ton)	(ton)	(%)
<input type="checkbox"/> Brabant Water	29.276	29.276	100
<input type="checkbox"/> Dunea	9.927	9.927	100
<input checked="" type="checkbox"/> Evides	8.072	8.072	100
<input type="checkbox"/> Oasen	12.062	12.058	100
<input type="checkbox"/> PWN *)	11.980	11.980	100
<input checked="" type="checkbox"/> Vitens	59.612	56.404	94,6
<input type="checkbox"/> Waternet	17.774	17.774	100
<input checked="" type="checkbox"/> WBGr	21.949	21.949	100
<input type="checkbox"/> WMD	4.327	4.102	94,8
<input checked="" type="checkbox"/> WML	13.295	13.295	100
Sector	188.274	184.837	98,2

*)Noot: Bij een membraanfiltratie installatie waarin water uit het IJsselmeer wordt voorgezuiverd voordat het wordt ingelaten in de duinen, is de geloosde waterstroom (brijn) buiten beschouwing gelaten.

Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	Continuering

3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

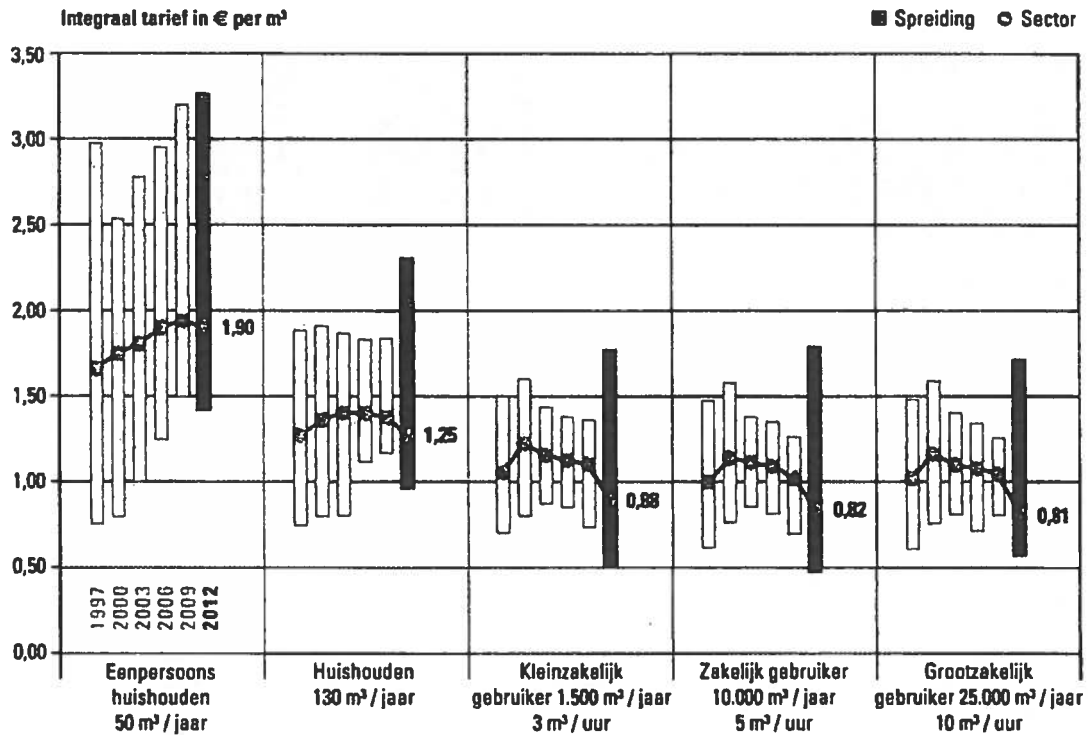
	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m ³	% van het in het net gebracht drinkwater	m ³ per km leiding per dag
■ Brabant Water	3,9	2,3	0,6
■ Dunea	3,6	4,8	2,1
■ Evides	12,9	7,6	2,7
□ Oasen	3,1	6,5	2,1
■ PWN	5,9	5,7	1,6
■ Vitens	17,0	4,9	1,0
■ Waternet	2,5	3,7	2,2
■ WBGr	2,2	5,1	1,2
■ WMD	1,2	4,1	0,6
■ WML	4,2	5,5	1,3
Sector	56	5,0	1,3

Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streepscore 2011	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	3.72%	3.70%	3.50% - 3.60%	Constante dag
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	2.48	2.2	2.0 - 2.4	

4. Financiën & Efficiency

4.1 Drinkwatertarief



Toelichting prestatie Integraal tarief in € per m³

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Integraal tarief Eenpersoons	2.14	2.14	2.12	Door 2% tariefverlaging in 2013 is de streefscore in 2015 lager dan in 2012. Daarnaast berekent Waternet kostenstijgingen vanwege inflatie niet door aan de drinkwaterklant.
b. Integraal tarief Huishouden	1.66	1.66	1.64	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	1.29	1.29	1.27	
d. Integraal tarief Zakelijk	1.27	1.27	1.25	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	1.26	1.26	1.24	

4.2 Drinkwaterkosten naar categorie

	Totale kosten €/m ³	Belastingen €/m ³	Vermogenskosten €/m ³	Afschrijvingen €/m ³	Operationele kosten €/m ³
Brabant Water	0,97	0,02	0,20	0,15	0,60
WMD	1,02	0,01	0,04	0,23	0,75
WBGGr	1,05	0,02	0,11	0,19	0,73
Vitens	1,01	0,02	0,22	0,30	0,57
Evides	1,27	0,03	0,29	0,35	0,60
WML	1,45	0,01	0,32	0,38	0,74
Waternet	1,52	0,01	0,26	0,36	0,90
Oasen	1,58	0,05	0,14	0,29	1,10
PWN	1,69	0,00	0,25	0,43	1,01
Dunea	1,76	0,13	0,13	0,50	1,00
Sector	1,27	0,03	0,22	0,31	0,71

	Totale kosten €/aansluiting	Belastingen €/aansluiting	Vermogenskosten €/aansluiting	Afschrijvingen €/aansluiting	Operationele kosten €/aansluiting
WMD	144	2	5	32	105
Vitens	144	3	29	39	74
Brabant Water	145	3	30	23	90
WBGGr	157	3	16	29	109
WML	192	1	42	50	98
Evides	194	4	44	53	92
Waternet	202	1	35	48	119
Dunea	204	16	15	58	116
Oasen	210	7	19	39	145
PWN	215	0	32	54	128
Sector	172	4	30	42	97

Toelichting prestatie Kosten per categorie in €/m³

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	1.52	1.53	1.52	1% afname over 3 jaar
b. Belastingen	0.05	0.01	0.01	continuering
c. Vermogenskosten	0.18	0.26	0.22	15% afname over 3 jaar vanwege dalend jaarresultaat waarbij baten lager zijn dan lasten (conform protocol zijn jaarresultaten onderdeel van vermogenskosten)
d. Afschrijvingen	0.38	0.36	0.39	8% stijging over 3 jaar vanwege verschuiving naar investeringen met een korte levensduur
e. Operationele kosten	0.91	0.90	0.90	Geen nominale kostenstijging over 3 jaar. Exclusief reële kostenstijging van 5%.

