

Verbeterplan 2013

Opgesteld naar aanleiding van de
Prestatievergelijking 2012

Sector Financiën & Management Advies
mr. drs. T.C. Edel RA RC

9 oktober 2013



Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Dunea NV	3
Samenvattende tabel van de prestaties van Dunea NV	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	10
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 Integraal tarief	16
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	17

Samenvatting Verbeterplan Dunea NV

Het verbeterplan van Dunea kan worden gekenschetst als een doelmatigheidsplan. Dunea richt zich de komende jaren op het efficiënter maken van haar processen onder de randvoorwaarde dat de kwaliteit en leveringszekerheid van ons drinkwater, de dienstverlening aan onze stakeholders en onze aandacht voor de natuur en het milieu minimaal op een gelijk niveau blijft.

In 2012 is er een brede prestatievergelijking in de drinkwatersector gehouden, waarvan de resultaten zijn gerapporteerd in de publicatie Water in Zicht 2012. De volgende brede prestatievergelijking in de drinkwatersector zal gehouden worden over het jaar 2015. Dunea heeft met betrekking tot de onderwerpen waterkwaliteit, dienstverlening en milieu gekozen voor een continuering van haar activiteiten op dat gebied om het niveau te handhaven. Te meer daar de uitkomsten van Dunea over het algemeen beter scoren dan het sectorgemiddelde en voor zover er vergelijkingsmateriaal is beter scoren dan vergelijkbare sectoren dan de drinkwatersector.

- Dit geldt in mindere mate voor het onderdeel Financiën & Efficiency. Er zijn verklarende factoren waarom Dunea bij sommige processen onder het gemiddelde van de sector scoort, namelijk:
Dunea is geen grondwaterbedrijf maar een oppervlaktewaterbedrijf, waardoor de winning van het ongezuiverde (infiltratie)water over een afstand van in onze situatie ca. 60 kilometer getransporteerd moet worden naar de duinen om geïnfilterd te worden om vervolgens opgepompt te moeten worden en gezuiverd om daarna te worden getransporteerd en gedistribueerd in ons voorzieningsgebied. Dat gehele proces brengt hogere kosten met zich mee.- Het voorzieningsgebied van Dunea kenschetst zich door een gebied waar vrijwel geen industrie is, hierdoor is de gemiddelde afzet per aansluiting significant lager dan bij alle andere drinkwaterbedrijven;
- Dunea is naast een duinwaterbedrijf ook natuurbeheerder van het ons toevertrouwde duingebied en heeft daardoor op voorhand een hoger kostenniveau voor de beheerskosten van dat duingebied. Dat geldt vooral voor de niet door Dunea te beïnvloeden kosten van erfpacht.

Desondanks streeft Dunea er naar om de kosten te maximaliseren door voor de komende jaren in te zetten op een tariefontwikkeling onder de verwachte inflatie, ondanks de noodzakelijke vervangingsinvesteringen. Uiteraard is dit alleen mogelijk als ook het kostenniveau zich onder inflatie ontwikkeld. In de meerjarenbegroting is voor 2013 een verwachte inflatie van 2% uitgegaan, voor 2014 van 1,75% en voor 2015 van 2%. Dunea maakt voor de inflatiepercentages gebruik van de ramingen van het CPB.

Dit Verbeterplan is een intern plan vooruitlopend op de bevindingen van de toezichthouder ILT op de uitkomst van de benchmark 2012. Het rapport van ILT over de benchmark 2012 met de bevindingen is op het moment van het samenstellen van dit Verbeterplan nog niet bekend. Het kan zijn dat het rapport van ILT tot een aanpassing van dit Verbeterplan leidt.

De streefcijfers voor 2015 worden in de navolgende tabel weergegeven.

Samenvattende tabel van de prestaties van Dunea NV

	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015
1. Waterkwaliteit			
1.1a WKI Acuut	0,000	0,000	0,000
1.1b WKI Niet-acuut	0,003	0,004	0,004
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,023	0,013	0,013
1.1d WKI Klantgericht	0,007	0,001	0,005
1.2 Rapportcijfer	8,2	8,3	8,3
2. Dienstverlening			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,5	7,6	7,6
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,3	7,6	7,6
2.2b Rapportcijfer Meteropname	7,8	7,9	7,9
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,9	7,7	7,7
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	6,9	7,8	7,8
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,3	7,5	7,5
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,9	7,6	7,6
2.3 Telefonische bereikbaarheid	59%	58%	60%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking	4:39	2:24	3:00
2.4b Waarvan oorzaak derden		0:37	0:37
3. Milieu			
3.1a Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0,56	0,57	0,57
3.1b % duurzame energie	100%	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	99,8%	100%	100%
3.3a NIRG % in net gebracht	5,1	4,8%	4,8%
3.3b NIRG m ³ per km leiding	2,2	2,1	2,1
4. Financiën & Efficiency			
4.1a Integraal tarief €/m ³ Eenpersoons	€ 2,60	€ 2,63	€ 2,74
4.1b Integraal tarief €/m ³ Huishouden	€ 1,78	€ 1,80	€ 1,83
4.1c Integraal tarief €/m ³ Kleinzakelijk	€ 1,29	€ 1,21	€ 1,27
4.1d Integraal tarief €/m ³ Zakelijk	€ 1,14	€ 1,10	€ 1,12
4.1e Integraal tarief €/m ³ Grootzakelijk	€ 1,17	€ 1,09	€ 1,11
4.2a Totale kosten in €/aansluiting	€ 204	€ 204	€ 207
4.2b Kosten Belastingen in €/aansluiting	€ 18	€ 16	€ 17
4.2c Vermogenskosten in €/aansluiting	€ 22	€ 15	€ 26
4.2d Afschrijvingen in €/aansluiting	€ 56	€ 58	€ 58
4.2e Operationele kosten in €/aansluiting	€ 108	€ 116	€ 106

Inleiding

Het verbeterplan van Dunea NV is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in Water in Zicht 2012. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de streefcijfers 2015, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van art. 43 Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking Drinkwatersector 2012. Het verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 Drinkwaterwet.

Drinkwaterwet art. 44.1: 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.

Dunea NV 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 [naam bedrijf] in 2009 (Water in Zicht 2009)
 - prestatie van [naam bedrijf] in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - streefprestatie van [naam bedrijf] in 2015
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

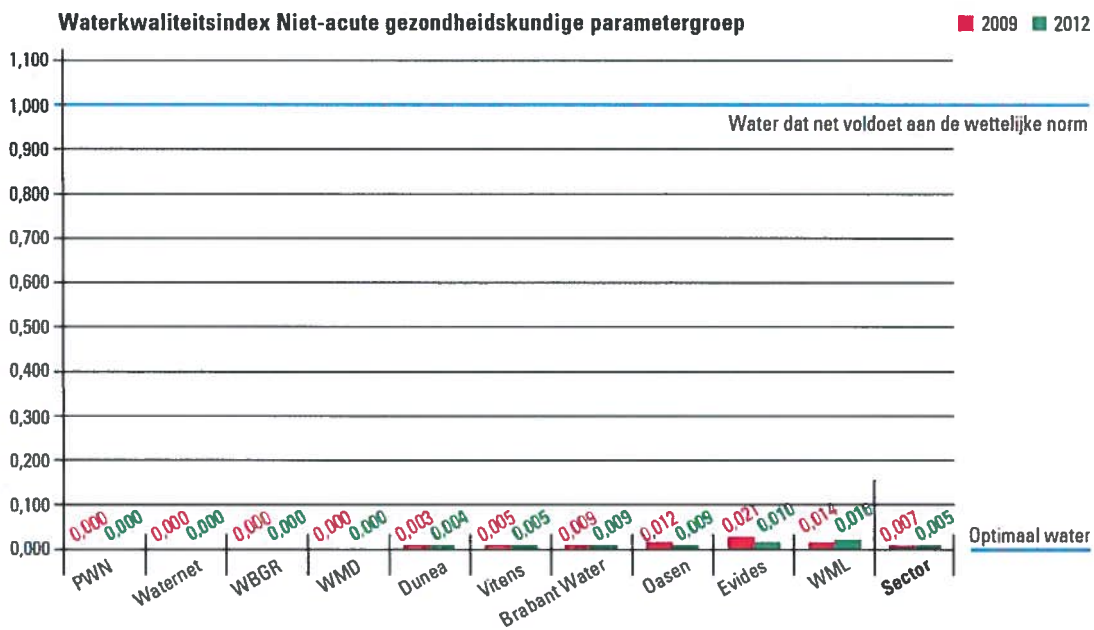
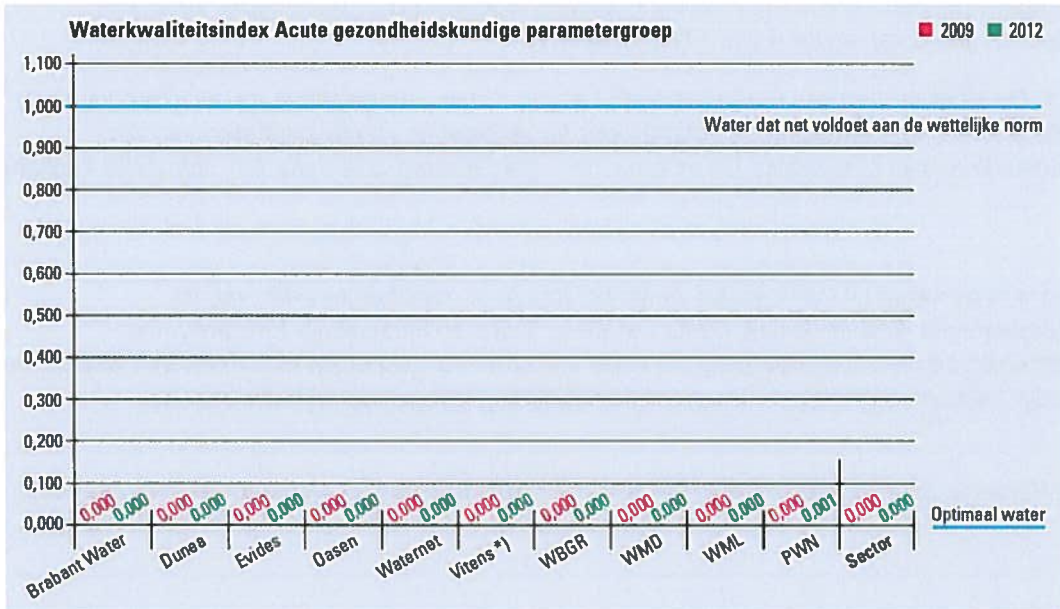
Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2009 en 2012 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2009 en 2012.

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.

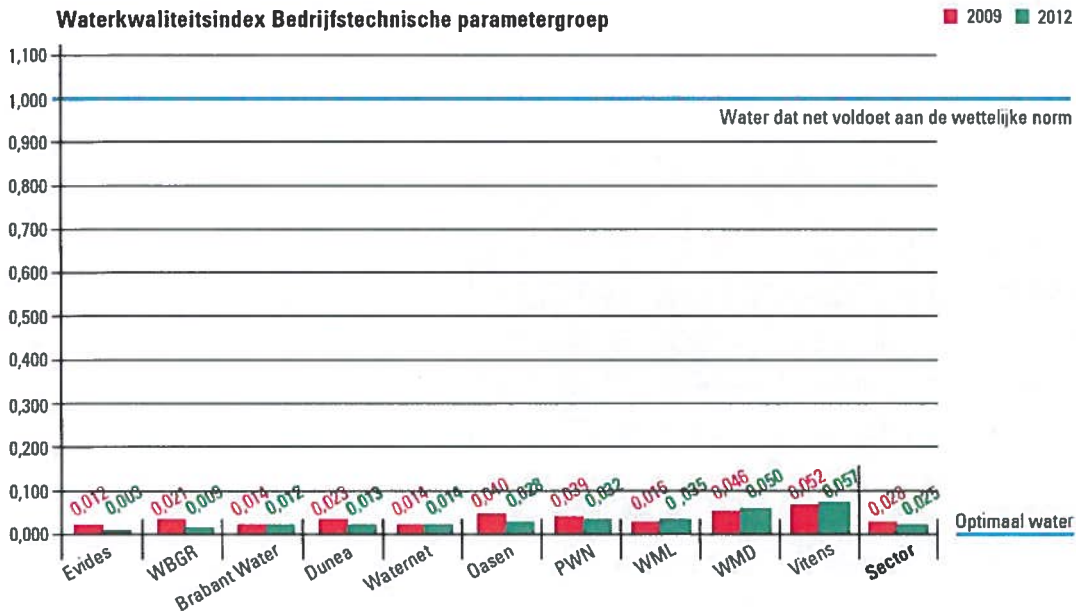
1. Waterkwaliteit

1.1 Waterkwaliteitsindex

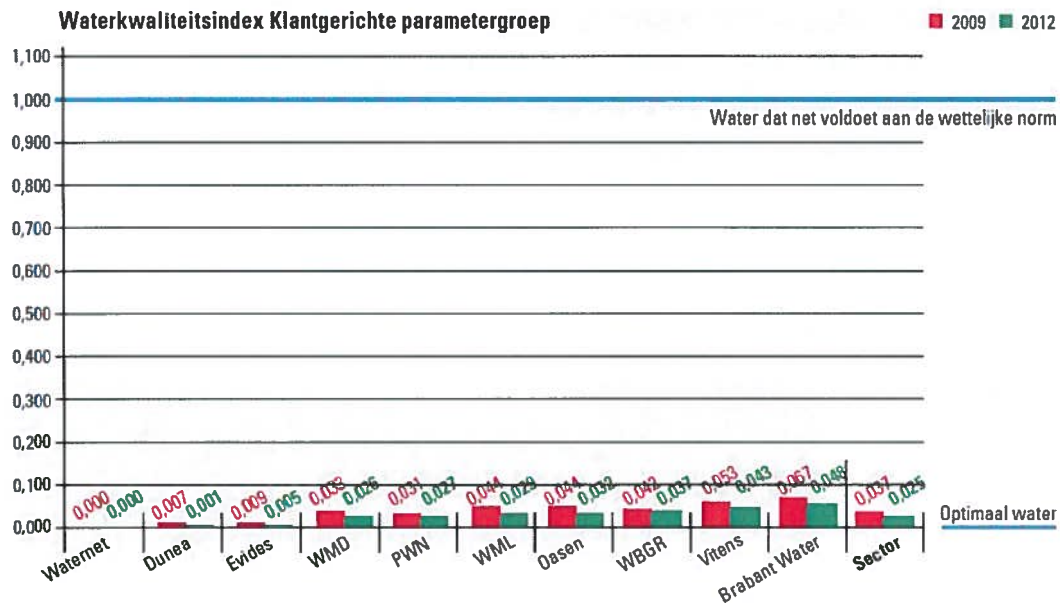
De waterkwaliteit wordt uitgedrukt in een waterkwaliteitsindex (WKI) voor vier parametergroepen



Waterkwaliteitsindex Bedrijfstechnische parametergroep



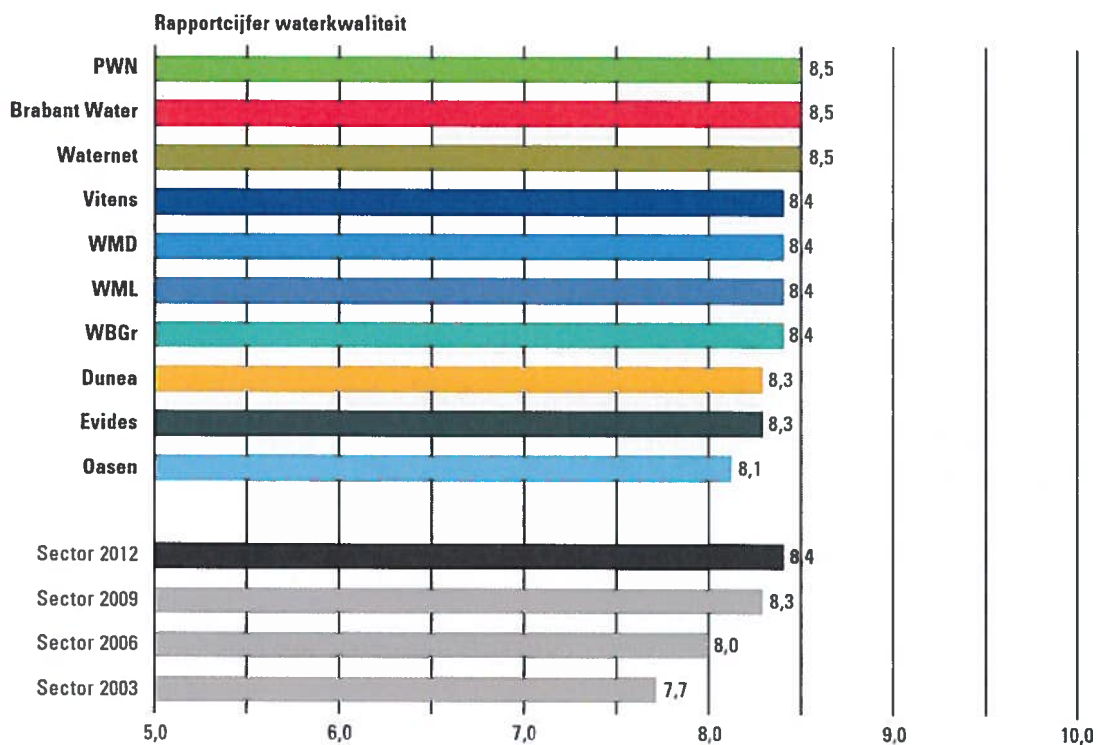
Waterkwaliteitsindex Klantgerichte parametergroep



Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	<i>Dunea streeft naar een continuering van de resultaten. De prestaties van Dunea liggen over het algemeen boven het gemiddelde van de sector waarop Dunea trots is.</i>
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,003	0,004	0,004	
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,023	0,013	0,013	
d. WKI Klantgericht	0,007	0,001	0,005	

1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

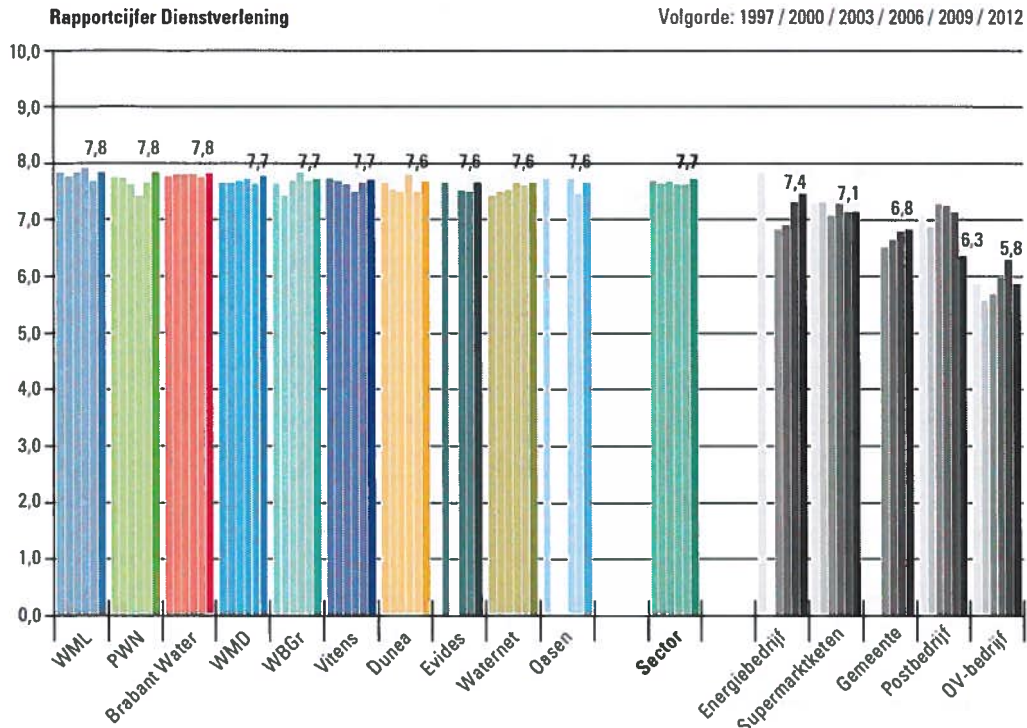


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,2	8,3	8,3	<i>Dunea handhaaft de inspanningen die worden geleverd om de waterkwaliteit minimaal op het huidige niveau te handhaven. De verwachting is dan ook dat het rapportcijfer over de waterkwaliteit gelijk zal blijven.</i>

2. Dienstverlening

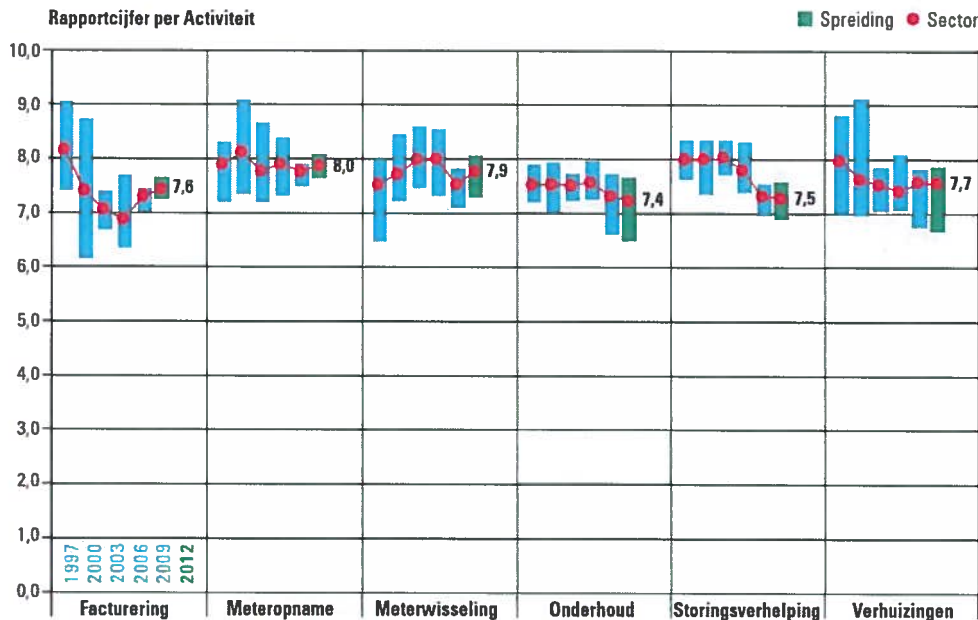
2.1 Klantwaardering dienstverlening



Toelichting prestatie Klantwaardering dienstverlening

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,5	7,6	7,6	<i>Gezien de continuering van de activiteiten die Dunea rond de dienstverlening uitvoert is de verwachting dat de klantwaardering over de dienstverlening eveneens gelijk zal blijven.</i>

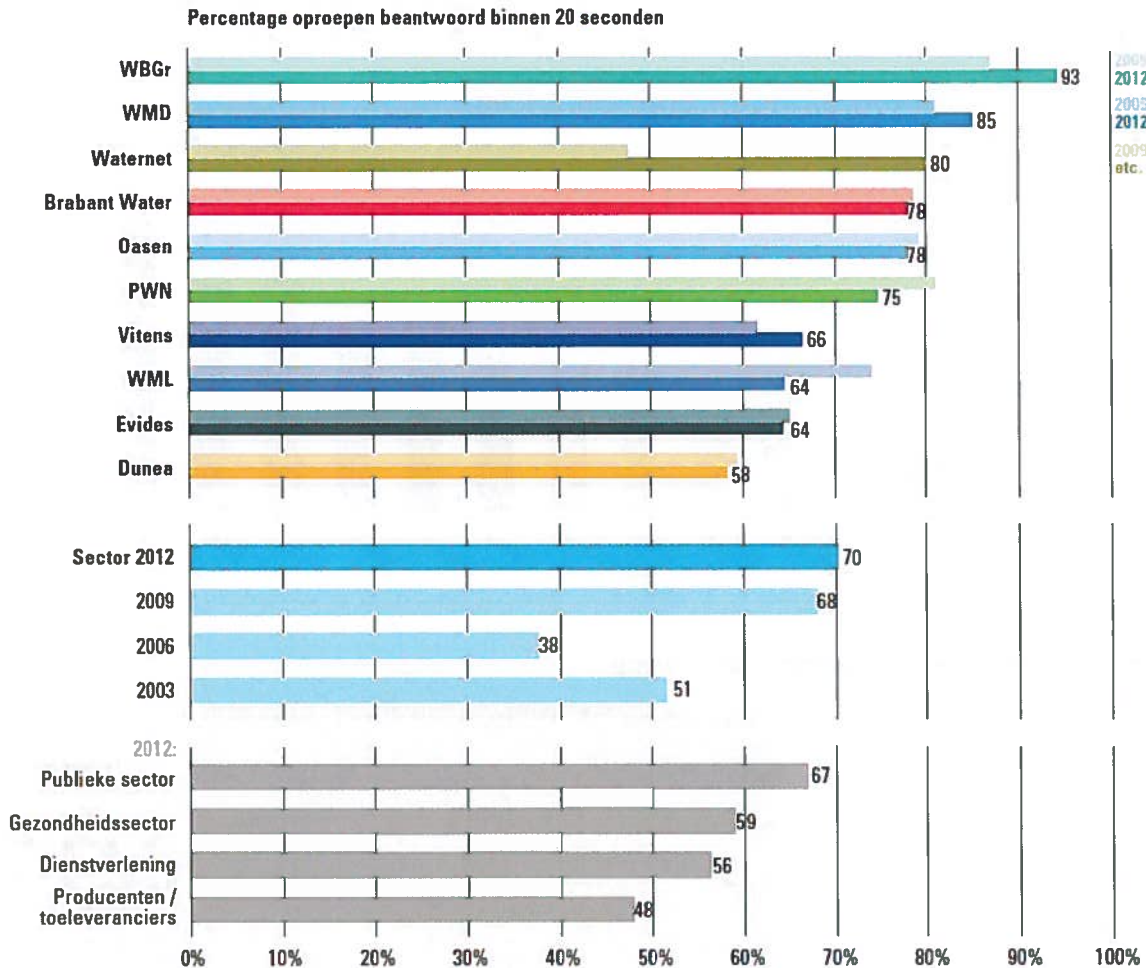
2.2 Klantwaardering per activiteit



Toelichting prestatie Rapportcijfer per activiteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Rapportcijfer Facturering	7,3	7,6	7,6	<i>Dunea streeft naar een continuering van de resultaten en handhaaft de activiteiten die in dit verband worden uitgevoerd. Over het algemeen liggen de waarderingen van Dunea boven het gemiddelde van de sector waarop Dunea trots is.</i>
b. Rapportcijfer Meteropname	7,8	7,9	7,9	
c. Rapportcijfer Meterwisseling	7,9	7,7	7,7	
d. Rapportcijfer Onderhoud	6,9	7,8	7,8	
e. Rapportcijfer Storingsverhelping	7,3	7,5	7,5	
f. Rapportcijfer Verhuizingen	7,9	7,6	7,6	

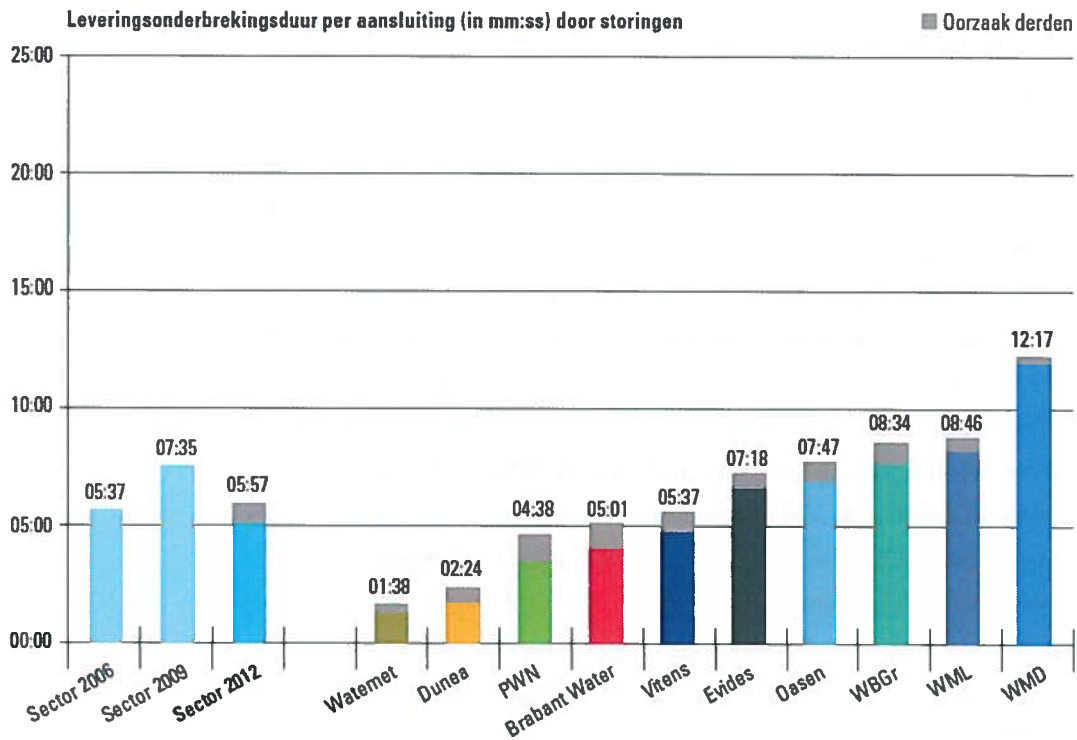
2.3 Telefonische bereikbaarheid



Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	59%	58%	60%	<i>Dunea streeft niet expliciet naar een beantwoording van een oproep binnen 20 seconden. Dunea streeft naar een beantwoording waarbij een klant een bevredigend antwoord op zijn of haar vragen krijgt en daardoor een tevreden klant blijft. Als dat binnen 20 seconden mogelijk is zal Dunea dat niet nalaten maar is geen doel op zichzelf. Het gaat uiteindelijk om een tevreden klant die zo snel mogelijk een bevredigend antwoord krijgt.</i>

2.4 Ongeplande leveringsonderbreking

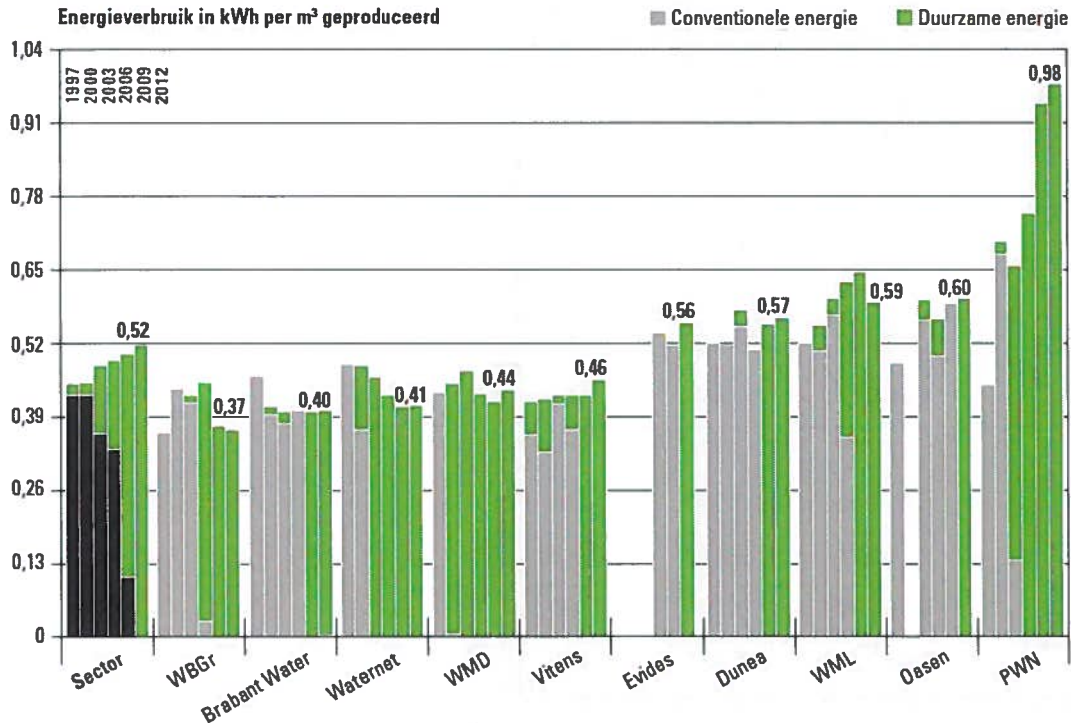


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	4:39	2:24	3:00	<i>Dunea is zeer tevreden over het resultaat van de ongeplande leveringsonderbrekingen en continueert de activiteiten die worden gedaan.</i>
b. Waarvan veroorzaakt door derden		0:37	0:37	

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	0,56	0,57	0,57	Het iets hogere energieverbruik in kWh/m ³ dan het sectorgemiddelde houdt direct verband met het feit dat Dunea een oppervlaktewaterbedrijf is. Anders dan een grondwaterbedrijf kan Dunea haar water niet winnen door het direct uit de grond op te pompen, maar moet dat elders winnen en vervolgens over afstand transporteren. Hierdoor is Dunea duurder uit dan de grondwaterbedrijven. Onze productiemethode zal komende jaren niet wijzigen waardoor het energieverbruik per m ³ evenmin zal veranderen. Om het energiezuiniger te doen is bij Dunea een voortdurend aandachtspunt.
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van het maximale.

3.2 Reststoffen

Hoeveelheid reststoffen per bedrijf

Bedrijf	Hoeveelheid (ton)	Nuttig toegepast	
		(ton)	(%)
■ Brabant Water	29.276	29.276	100
■ Dunea	9.927	9.927	100
■ Evides	8.072	8.072	100
■ Oasen	12.062	12.058	100
■ PWN *)	11.980	11.980	100
■ Vitens	59.612	56.404	94,6
■ Waternet	17.774	17.774	100
■ WBG	21.949	21.949	100
■ WMD	4.327	4.102	94,8
■ 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 (%)	99,8%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van een 100% score.

3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

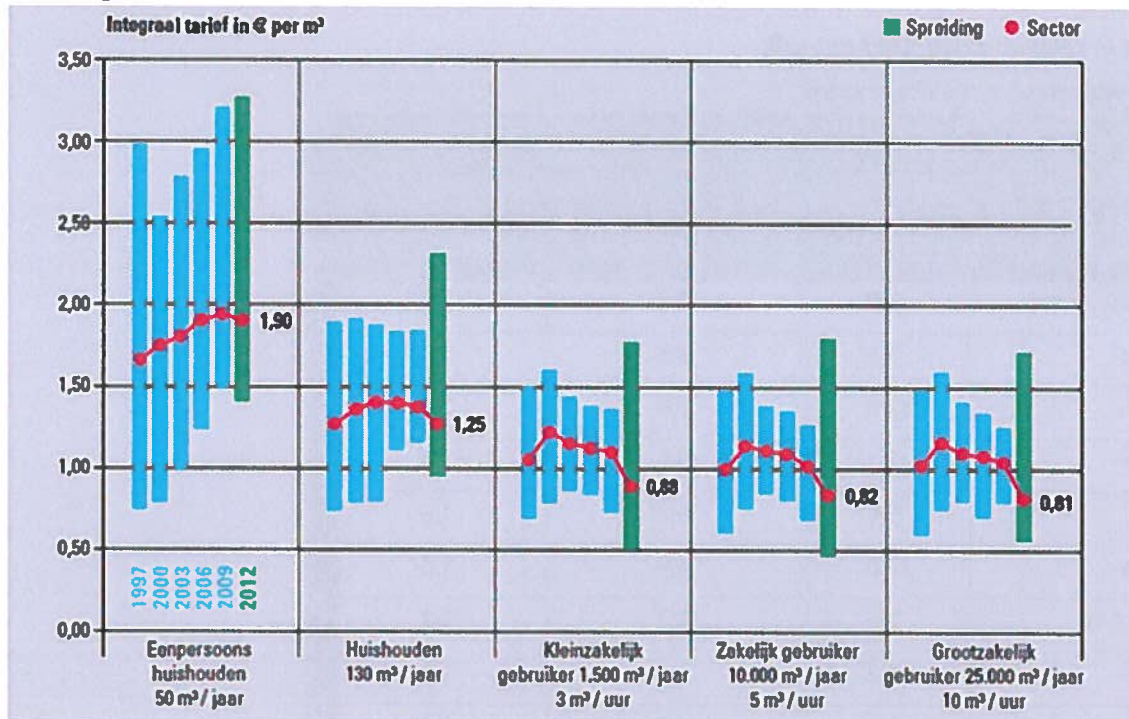
	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m ³	% van het in het net gebracht drinkwater	m ³ per km leiding per dag
■ Brabant Water	3,9	2,3	0,6
■ Dunea	3,6	4,8	2,1
■ Evides	12,9	7,6	2,7
■ Oasen	3,1	6,5	2,1
■ PWN	5,9	5,7	1,6
■ Vitens	17,0	4,9	1,0
■ Waternet	2,5	3,7	2,2
■ WBGr	2,2	5,1	1,2
■ WMD	1,2	4,1	0,6
■ WML	4,2	5,5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

Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	5,1	4,8	4,8	<i>Dunea streeft naar een continuering van de resultaten. Gemiddeld liggen de scores van Dunea boven het gemiddelde van de sector. Voor Dunea is dat een indicatie is dat Dunea op de goede weg zit en aanpassing van beleid niet nodig is.</i>
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	2,2	2,1	2,1	

4. Financiën & Efficiency

4.1 Integraal tarief



Toelichting prestatie Integraal tarief in € per m³

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Integraal tarief Eenpersoons	€ 2,60	€ 2,63	€ 2,74	<p>In de berekening van het integrale tarief van de eenpersoonshuishouden zijn naast de kosten ook de gemiddelde afname per persoon bepalend. Dit geldt ook bij de huishoudens waarbij ook de ontwikkeling van de gemiddelde grootte van een huishouden een belangrijke rol speelt. Dunea heeft van alle drinkwaterbedrijven veruit het laagste verbruik voor alle categorieën klanten. Voor alle categorieën geldt dat de score van Dunea wordt beïnvloed door een toerekening van de niet beïnvloedbare precariobelasting. Omdat het een bedrag per aansluiting (klant) is werkt dat bij eenpersoonshuishoudens harder door dan bij grootzakelijke klanten. Dunea tracht deze scores te beïnvloeden door met de eigen kosten achter te blijven op inflatie. Zie voor de uitwerking paragraaf 4.2</p>
b. Integraal tarief Huishouden	€ 1,78	€ 1,80	€ 1,83	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	€ 1,29	€ 1,21	€ 1,27	
d. Integraal tarief Zakelijk	€ 1,14	€ 1,10	€ 1,12	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	€ 1,17	€ 1,09	€ 1,11	

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
WBGr	1,05	0,02	0,11	0,19	0,73
Vitens	1,11	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
WBGr	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 €/aansluiting

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	204	204	207	Zie de 4 navolgende toelichtingen
b. Belastingen	18	16	17	Zie toelichting "Belastingen"
c. Vermogenskosten	22	15	26	Zie toelichting "Vermogenskosten"
d. Afschrijvingen	56	58	58	Zie toelichting "Afschrijvingen"
e. Operationele kosten	108	116	106	Zie toelichting "Operationele kosten"

Toelichting prestatie Kosten per categorie belastingen in €/aansluiting

De post Belastingen is voor Dunea niet beïnvloedbaar omdat deze bij volledig wordt bepaald door de precariobelasting die de gemeenten aan Dunea in rekening brengt. Dunea volgt hierin de besluitvorming van de gemeenten. Bij de streefscore 2015 is uitgegaan van het huidige niveau verhoogd met de te verwachte inflatie. Gezien de financiële problematiek bij gemeenten is een verhoging van de kosten dan alleen de inflatie te verwachten. Voorshands is Dunea van een de verwachte inflatie uitgegaan. Momenteel ligt er een kabinetsvoorstel om de precariobelastingen op leidingen volledig af te schaffen. Als dat doorgaat zullen de belastingen bijna tot 0 worden gereduceerd worden. In dat geval resteert alleen de provinciale grondwaterbelasting.

Toelichting prestatie Kosten per categorie vermogenskosten in €/aansluiting

Dunea zal de komende jaren een iets hoger netto winst gaan maken om ervoor te zorgen dat de toekomstige investeringen financieerbaar blijven. De mogelijkheid om deze te financieren met vreemd vermogen staat onder druk door een beperkte beschikbaarheid financieringsmiddelen of een door Dunea te betalen hogere opslag op de rentetarieven dan mag worden verwacht. Daarnaast zal vanwege het toekomstige grotere vervangingsniveau van het leidingnet voorkomen moeten worden dat het drinkwatertarief sneller zal stijgen dan de inflatie waardoor de solvabiliteit verder moet worden verhoogd. Om dat laatste mogelijk te maken moet de netto winst de komende jaren iets gaan stijgen.

De hogere vermogenskosten wordt veroorzaakt door de netto winst. Het andere onderdeel van de vermogenskosten bestaat uit de rentekosten waarvan de verwachting is dat deze bij een gelijkblijvend renteniveau naar verwachting niet stijgen, maar dalen.

Toelichting prestatie Kosten per categorie afschrijvingen in €/aansluiting

Als het niveau van de investeringen zich volgens het meerjareninvesteringsplan ontwikkelen blijven de afschrijvingen per aansluiting ongewijzigd.

Toelichting prestatie Kosten per categorie operationele kosten in €/aansluiting

In de begroting 2013 heeft Dunea kostenbesparingen doorgevoerd voor € 1,2 miljoen die naar verwachting ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.

Een vorig jaar ingezette en afgerond reorganisatie heeft onder andere als doel gehad om tot een verdere doelmatigheid (besparingen) van de processen binnen Dunea te komen. Dit leidt tot een ten opzichte van 2013 verdere kostenverlaging oplopend in 2015 naar € 3,2 miljoen. In de (concept) meerjarenbegroting 2014-2018 is voor de jaren 2014 en 2015 deze kostenbesparing opgenomen. Verder heeft Dunea in 2014 een (taakstellende) korting op de personeelskosten en inhuur toegepast van € 2 miljoen waarvan Dunea uitgaat dat deze ook daadwerkelijk haalbaar is.

De (concept) meerjarenbegroting 2014-2018 moet nog door de RvC en AvA worden goedgekeurd waardoor het genoemde bedrag mogelijk nog kan worden aangepast. Dit voorbehoud moet wel worden gemaakt. Voor 2013-2015 komt dat (€ 1,2, € 3,2 en € 2 = € 6,4 miljoen) neer op circa 4% van de bedrijfslasten. Een resultaat waarmee wij uiterst tevreden zijn omdat een groot gedeelte (>50%) van de bedrijfslasten niet beïnvloedbaar is. Dat leidt ten opzichte van de score in 2012 tot een besparing in 2015 van € 10 per administratieve aansluiting.