

# **Verbeterplan Evides Waterbedrijf**

**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012**

**Rotterdam, 9 juli 2014**

## **Inhoud**

<b>Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf</b>	<b>3</b>
<b>Samenvattende tabel van de prestaties van Evides Waterbedrijf</b>	<b>6</b>
<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>7</b>
<b>1 Waterkwaliteit</b>	
1.1 Waterkwaliteitsindex	8
1.2 Klantwaardering waterkwaliteit	11
<b>2. Dienstverlening</b>	
2.1 Klantwaardering dienstverlening	12
2.2 Klantwaardering per activiteit	12
2.3 Telefonische bereikbaarheid	14
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking	15
<b>3. Milieu</b>	
3.1 Energieverbruik	16
3.2 Reststoffen	17
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik	18
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>	
4.1 Integraal tarief	19
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	20

## **Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf**

De algehele score van Evides op de verschillende beoordelingscriteria van de benchmark in 2012 is goed. Ten opzichte van 2009 heeft Evides zich over het algemeen verbeterd. Het drinkwater van Evides is van goede kwaliteit en voldoet aan alle wettelijke eisen. Klanten waarderen de dienstverlening ruim voldoende.

Dit neemt niet weg dat verdere optimalisaties mogelijk zijn. Evides is continu bezig de organisatie en processen verder te verbeteren. Om dit te bereiken heeft het in 2012 haar strategisch visie herijkt, waarbij verdere verbetering van het klantproces, verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering en voorloper zijn in de beheersing van de processen om water te zuiveren en te transporteren richtinggevende doelen voor het bedrijf zijn geworden. Naar aanleiding van deze strategische richtinggevende doelen zijn verschillende interne projecten opgestart die bijdragen aan de verbetering van de benchmarkscores. Naast de strategische richtinggevende doelen heeft Evides ook nog een tiental verbeterdoelen gedefinieerd. Deze inspanningen dragen bij aan het realiseren van de algemene doelstellingen van Evides.

Conform afspraak heeft Evides Waterbedrijf op basis van de benchmarkresultaten voorliggend Verbeterplan opgesteld.

### **Specifieke karakteristieken**

De criteria zoals genoemd in Water in Zicht vormen een goede basis om meerdere bedrijven met elkaar te vergelijken en te bezien op welke gebieden verbeteringen mogelijk zijn. De verschillende bedrijven zijn echter niet één op één vergelijkbaar. In de onderlinge vergelijking is het relevant om oog te hebben voor de context en de specifieke karakteristieken van het waterbedrijf en zijn voorzieningsgebied. Zo hebben o.a. de soort waterbron (oppervlaktewater versus grondwater), het watergebruik per aansluiting, de complexiteit van het leidingnet (o.a. in relatie tot bebouwingsdichtheid en grondsoort) en de samenstelling van de bevolking allemaal een invloed. Inhoudelijke kennis van de achtergrond van een waterbedrijf is een vereiste om de cijfers uit de benchmark goed te kunnen interpreteren.

### **Waterkwaliteit**

De waterkwaliteit bij Evides is goed. De WKI score (waterkwaliteitsindex) van Evides in 2012 bedroeg 0,018, een duidelijke verbetering t.o.v. de score in 2009 (0,042). De WKI score in 2012 is ruim onder de wettelijke norm (WKI = 1). Evides streeft in 2015 naar een zo laag mogelijke WKI score (streefwaarde 0,015). Voor de acuut gezondheidstechnische WKI streeft Evides in 2015 naar een score van 0. Voor de niet-acuut gezondheidstechnische, bedrijfstechnische en klantgerichte WKI streeft Evides naar een zo laag mogelijke waarde voor 2015 te weten respectievelijk 0,007; 0,003; 0,005. Hiervoor wordt o.a. geïnvesteerd in UV-zuiveringsinstallaties voor de verlaging van de concentratie bromaat (WKI niet-acuut gezondheidstechnisch) en wordt via een eigen onderzoeksprogramma ('H2020' en gezamenlijk met KWR door middel van het bedrijfstakonderzoek en speerpuntonderzoek onderzoek gedaan naar de oorzaken van de groei en de maatregelen ter beperking van *Aeromonas*.

De streefwaarde voor het klantenrapportcijfer voor de waterkwaliteit blijft met 8,3 gelijk aan de score van 2012.

## **Dienstverlening**

De beoordeling door de klanten van de dienstverlening van Evides is met een 7,6 goed. Sinds 2009 is er een duidelijke verbetering in de dienstverlening waarneembaar. Voor 2015 is voorzien dat de dienstverlening verder verbetert met als doel een stijging van het rapportcijfer voor de algemene dienstverlening met 0,1 t.o.v. 2012 (streefwaarde 7,7), waardoor de score van Evides gelijk wordt aan het sectorgemiddelde. Deze score wordt o.a. bereikt doordat Evides verbeteractiviteiten als vastgelegd in de 'Roadmap Evides Klantgerichter' doorvoert en bewaakt – als onderdeel van de richtinggevende doelen voor de periode 2014-2017. Op de individuele dienstverleningsrapportcijfers is ook een verbetering voorzien van 0,1 of 0,2 t.o.v. het rapportcijfer uit 2012. Voor de rapportcijfers Facturering, Meteropname en Storingsverhelping is de beoogde stijging 0,1. Voor de rapportcijfers Onderhoud, Meterwisseling en Verhuizingen is een stijging van 0,2 voorzien.

De doelstelling voor telefonische bereikbaarheid binnen 20 seconden gaat met 4 procentpunten omhoog naar 68% in 2015 door het inzetten van meer personeel.

Evides streeft naar een zo laag mogelijke score op ongeplande ondermaatse leveringsminuten. De score van Evides op dit punt is gelijk aan het sectorgemiddelde, een goede score gezien het type ondergrond waarin de leidingen liggen. Om dit aantal minuten laag te houden, investeert Evides voortdurend in haar infrastructuur. Dit zal op de langere termijn leiden tot een verdere verbetering van de score op ondermaatse leveringsminuten. De streefwaarden voor 2015 zijn gelijk aan de behaalde score in 2012.

## **Milieu**

Evides streeft naar een zo laag mogelijk energieverbruik, zowel in haar zuiveringsprocessen als in de levering van drinkwater. Voortdurend voert Evides onderzoek uit hoe dit verder te minimaliseren. Het energieverbruik van Evides is gemiddeld ten opzichte van de sector, terwijl Evides met oppervlaktewater als bron een uitgebreider zuiveringsproces toepast in vergelijking dan nodig is voor grondwater. Het energieverbruik van Evides zal naar verwachting in 2015 licht stijgen ten opzichte van 2012 als gevolg van de aanpassing van de zuiveringsinstallaties van Kralingen en Baanhoek. Hier is – met het oog op waterkwaliteitsverbetering – de ozon-zuiveringsstap vervangen door het energie-intensievere UV. Daarentegen zal in het distributieproces een daling van het energieverbruik optreden als gevolg van optimalisaties.

Evides maakt sinds 2012 100% gebruik van duurzame energie. In 2015 wordt het gebruik van duurzame energie gecontinueerd op 100%. Een verdere verbetering is niet mogelijk.

In 2012 werd 100% van de reststoffen van Evides nuttig toegepast. Voor 2015 wordt deze score gecontinueerd en zijn geen verdere verbeteracties voorzien.

De NIRG – het niet in rekening gebrachte verbruik – van Evides is relatief hoog. Een van redenen hiervoor is dat bij het ontwerp van het distributienet de debietmeters in het leidingnet geselecteerd zijn op basis van een sterk toenemende afnamehoeveelheid in de tijd. Deze afname is echter beduidend lager dan oorspronkelijk geprognoseerd, waardoor de debietmeters niet in hun optimale gebied werken. Evides zal de oorzaken van de NIRG verder analyseren en, afhankelijk van de oorzaken en oplossingsrichtingen, deze eventueel verder reduceren. Door middel van verschillende interne projecten wordt meer inzicht gekregen in de opbouw van de NIRG.

## **Financiën & efficiency**

Evides neemt jaarlijks in haar ondernemingsplan een vooruitzicht op van de ontwikkeling van de tarieven in de komende 5 jaar, naar aanleiding van de lopende activiteiten en de geplande investeringen. De drinkwatertarieven blijven naar verwachting in 2015 op het niveau van 2012. In de tariefsontwikkeling houden wij, ondanks een voorziene daling van de afzet, slechts rekening met een stijging van de gemeentelijke precario. Deze belasting is door Evides niet beïnvloedbaar en wordt separaat aan onze klanten in de betreffende gemeentes in rekening gebracht.

De geprognoseerde stijging van de afschrijvingskosten – meer investeringen, o.a. in zuiveringsinstallaties en (proces)automatisering – en operationele kosten (als gevolg van o.a. het eerder genoemde onderzoeksprogramma H2020) worden vrijwel volledig gecompenseerd door efficiëntieverbeteringen en lagere vermogenskosten.

## Samenvattende tabel van de prestaties van Evides Waterbedrijf

	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015
<b>1. Waterkwaliteit</b>			
1.1a WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000
1.1b WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,021	0,010	0,007
1.1c WKI Bedrijfstechisch	0,012	0,003	0,003
1.1d WKI Klantgericht	0,009	0,005	0,005
1.2 Rapportcijfer	8,2	8,3	8,3
<b>2. Dienstverlening</b>			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening algemeen	7,4	7,6	7,7
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,2	7,6	7,7
2.2b Rapportcijfer Meteropname	7,7	7,9	8,0
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,3	7,7	7,9
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,8	6,8	7,0
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,3	7,3	7,4
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,7	7,7	7,9
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	64%	64%	68%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	11:55	07:18	07:18
2.4b Waarvan NIET veroorzaakt door derden	- <sup>1</sup>	06:42	06:42
<b>3. Milieu</b>			
3.1a Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd	0,52	0,56	0,60
3.1b % duurzame energie	0	100	100
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	- <sup>1</sup>	100	100
3.3a NIRG % in net gebracht	- <sup>1</sup>	7,6	7,6
3.3b NIRG m <sup>3</sup> per km leiding per dag	- <sup>1</sup>	2,7	2,7
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>			
4.1a Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Eenpersoons	2,14	2,22	2,22
4.1b Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Huishouden	1,41	1,51	1,51
4.1c Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Kleinzakelijk	1,02	0,99	0,99
4.1d Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Zakelijk	1,13	1,10	1,10
4.1e Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Grootzakelijk	1,01	1,01	1,01
4.2a Totale kosten €/m <sup>3</sup>	1,12	1,27	1,29
4.2b Kosten Belastingen €/m <sup>3</sup>	0,05	0,03	0,03
4.2c Vermogenskosten €/m <sup>3</sup>	0,20	0,29	0,21
4.2d Afschrijvingen €/m <sup>3</sup>	0,31	0,35	0,38
4.2e Operationele kosten €/m <sup>3</sup>	0,56	0,60	0,67

<sup>1</sup> De prestaties ongeplande leveringsonderbreking waarvan NIET veroorzaakt door derden, reststoffen nuttig toegepast, NIRG, zowel % in net gebracht als m<sup>3</sup> per km leiding per dag, zijn niet in Water in Zicht 2009 gerapporteerd.

## Inleiding

Het verbeterplan van Evides Waterbedrijf is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector, zoals gerapporteerd in Water in Zicht 2012. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenoemde verbeteringen en voor de streefcijfers voor 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 lid<sup>1</sup>, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”*

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

Evides Waterbedrijf 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 Evides Waterbedrijf in 2009 (Water in Zicht 2009);
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2012 (Water in Zicht 2012);
  - streefprestatie van Evides Waterbedrijf 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.

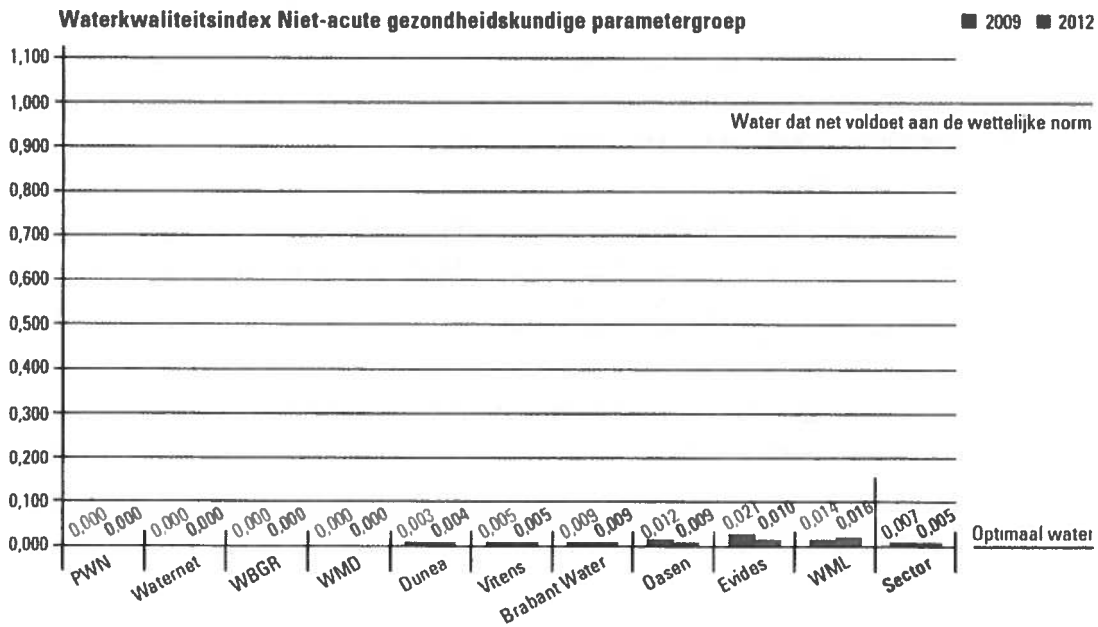
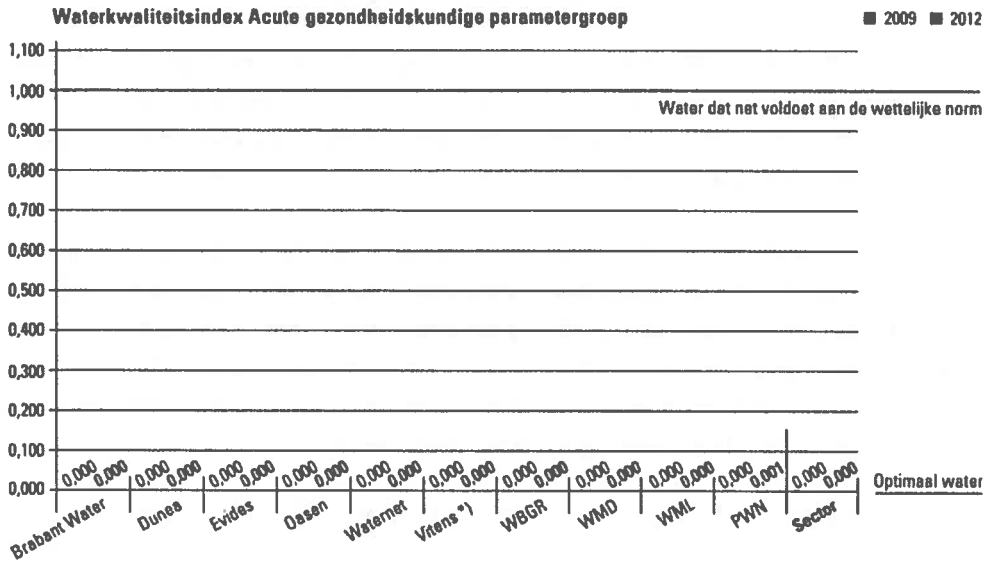
---

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

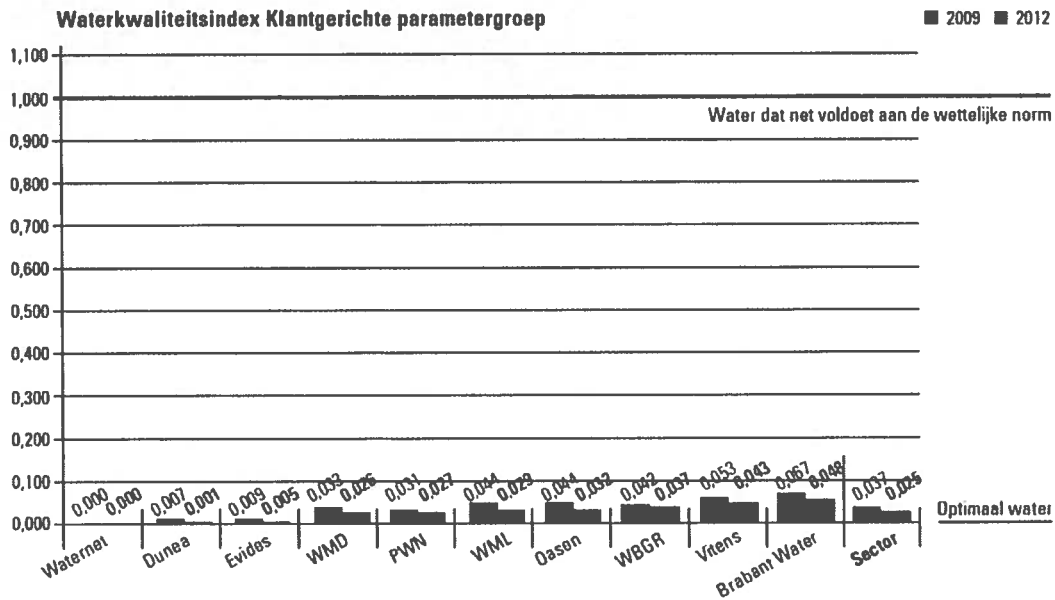
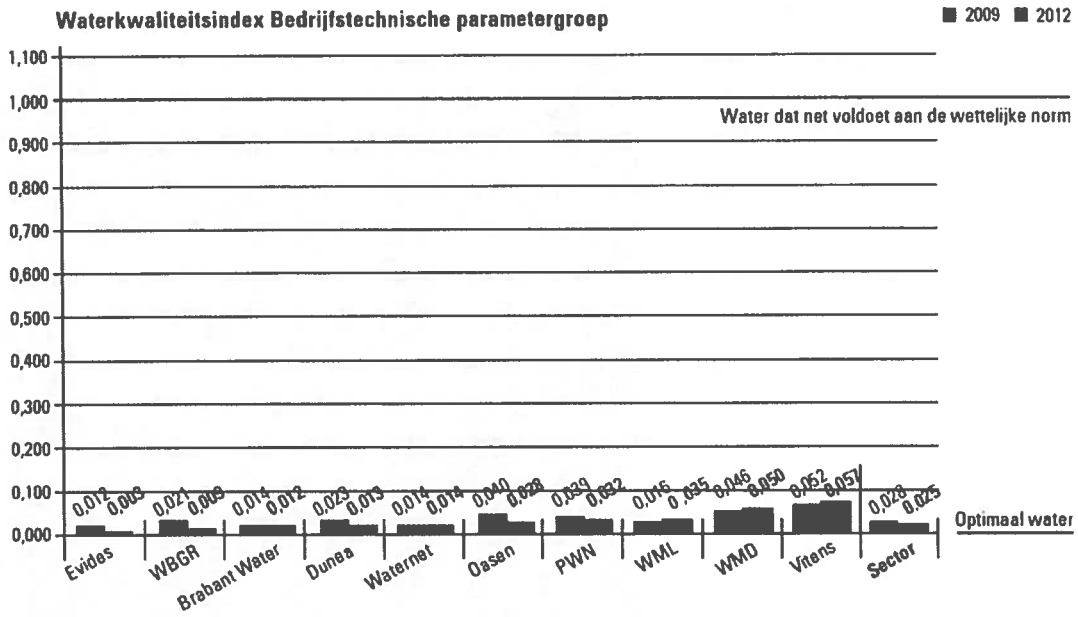
# 1. Waterkwaliteit

## 1.1 Waterkwaliteitsindex

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



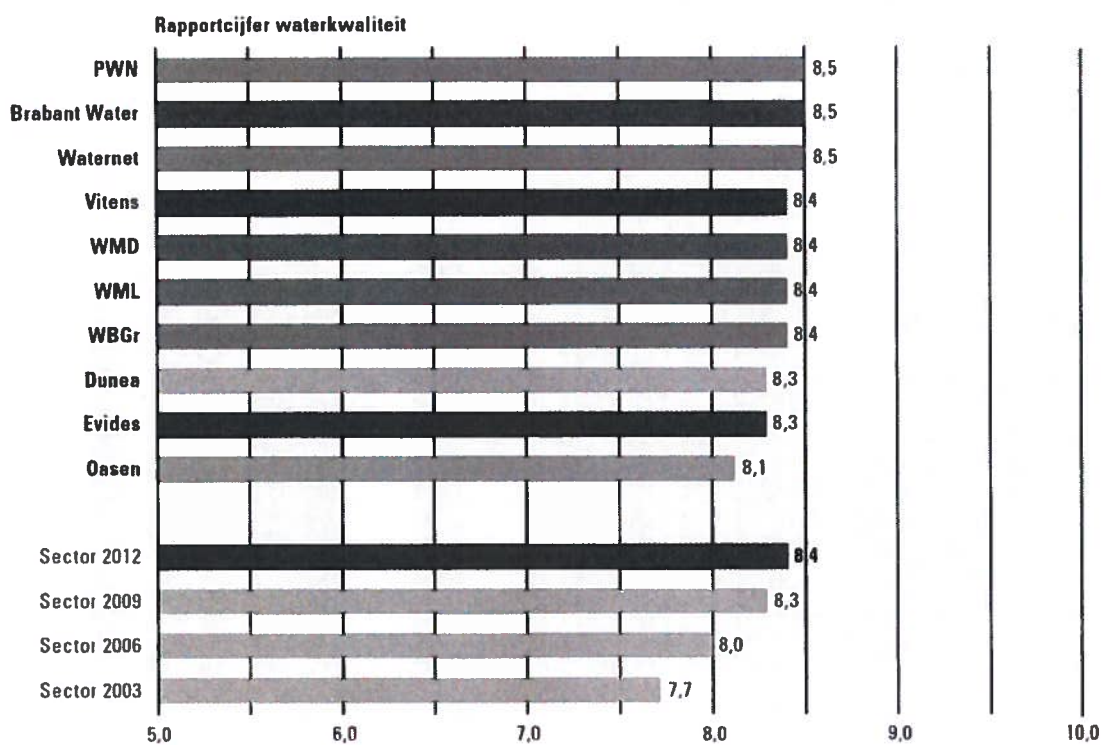




**Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex (WKI)**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	De acuut gezondheidkundige WKI dient altijd 0,00 te zijn.
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,021	0,010	0,007	De score van de niet-acuut gezondheidstechnische WKI zal naar verwachting in 2015 dalen door de in gebruik name van UV-zuiveringsinstallatie op productielocatie Kralingen ter gedeeltelijke vervanging van de ozon-desinfectiestap.
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,012	0,003	0,003	De score van de bedrijfstechnische WKI zal naar verwachting gelijk blijven aan de score van 2012. Wel wordt opgemerkt dat in 2012 verhoogde aantallen <i>Aeromonas</i> in diverse distributiegebieden zijn gemeten. Evides voert zelfstandig (via het eigen onderzoeksprogramma H2020) en met partners (via het KWR Bedrijfstakonderzoek en speerpuntonderzoek) onderzoek uit naar het de oorzaken en het handelingsperspectief van <i>Aeromonas</i> .
d. WKI Klantgericht	0,009	0,005	0,005	Continueren van de huidige inzet om deze goede score in 2015 te behouden.

## 1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

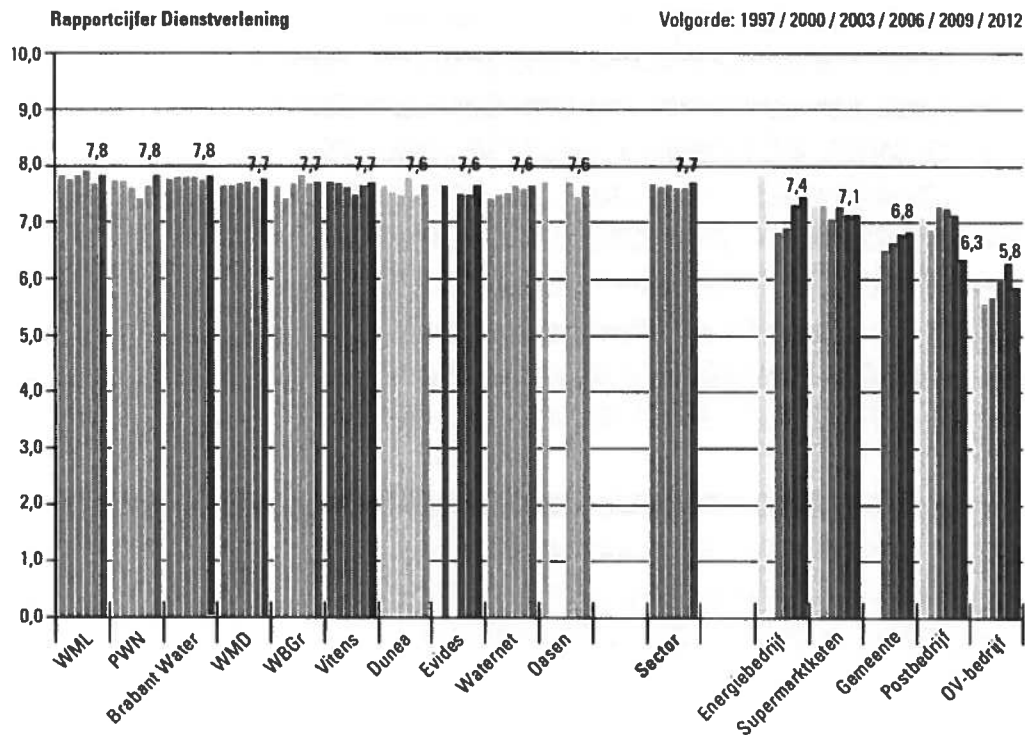


### Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

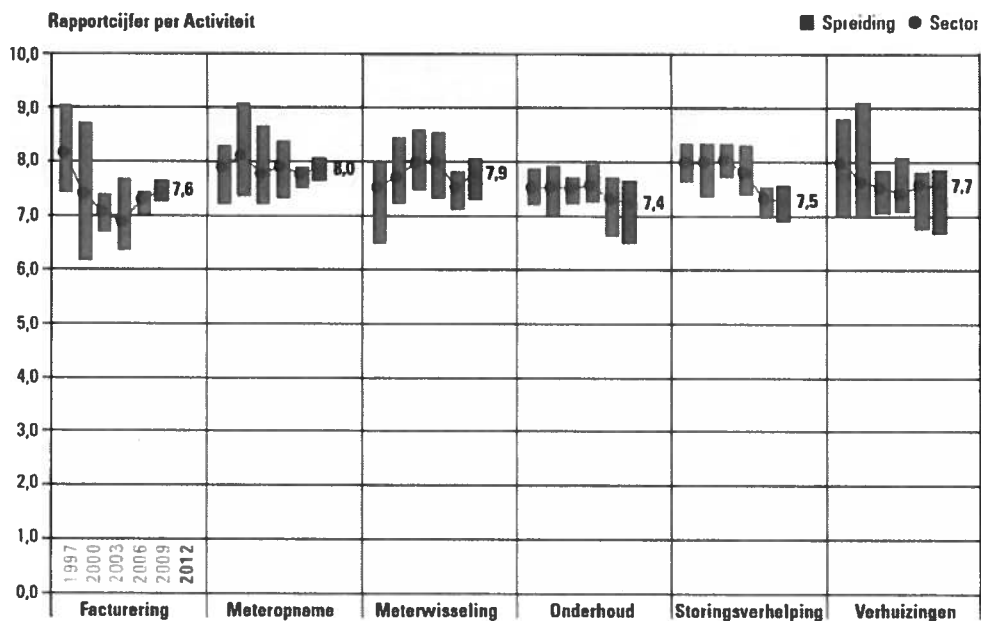
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,2	8,3	8,3	Continueren van de huidige inzet om deze goede score in 2015 te behouden.

## 2. Dienstverlening

### 2.1 Klantwaardering dienstverlening



### 2.2 Klantwaardering per activiteit

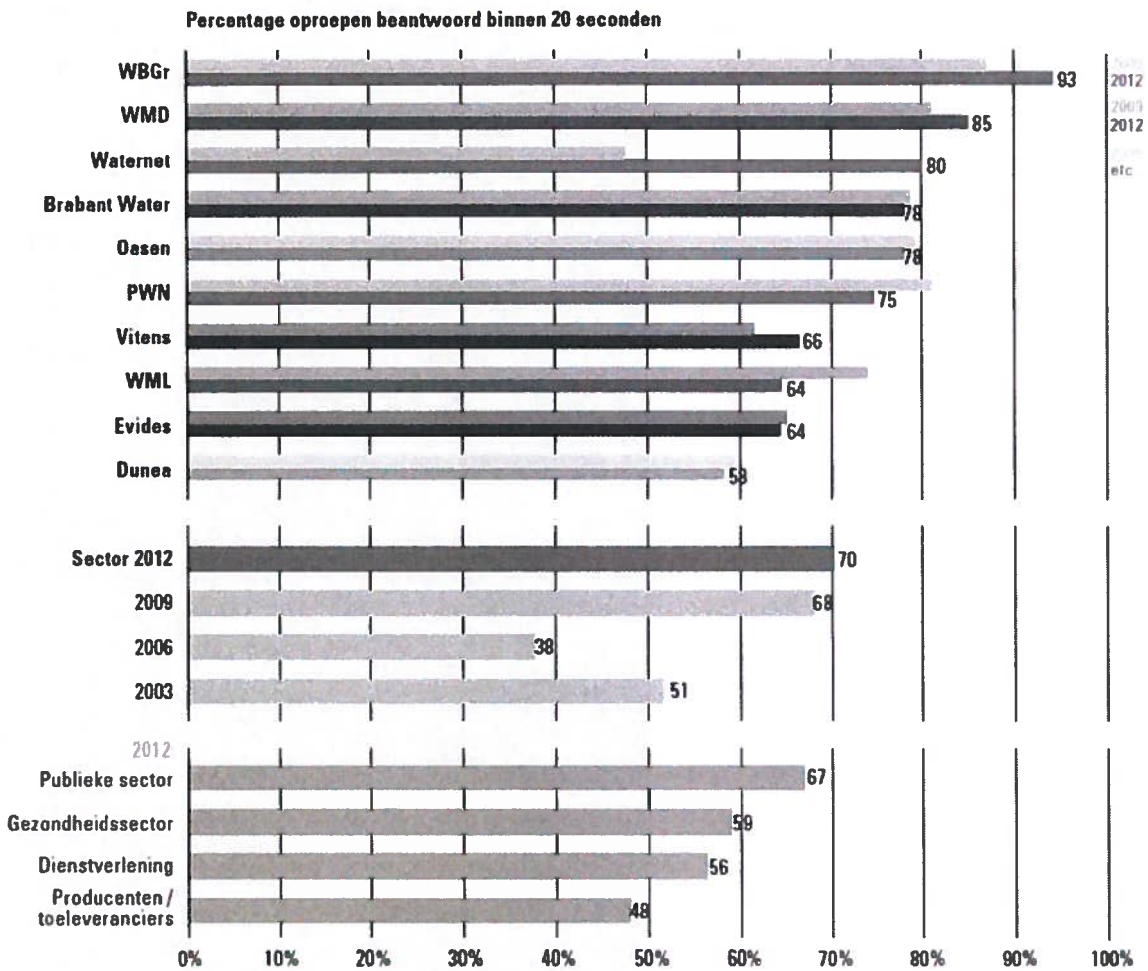


**Toelichting prestatie Rapportcijfer per activiteit**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,4	7,6	7,7	Evides heeft de verdere verbetering van de klantgerichtheid tot een van de richtinggevende doelen gemaakt voor de periode 2013-2017. Om tot betere prestaties te komen is een 'Roadmap Evides Klantgericht' opgesteld, die momenteel uitgevoerd wordt en dient te resulteren in betere klantprestaties. Evides meet sinds 2014 klanttevredenheid op de relevante klantprocessen en stuurt a.d.h.v. deze metingen op verbetering.
a. Rapportcijfer Facturering	7,2	7,6	7,7	Systemen en processen worden sinds 2013 verbeterd om de klanten een factuur correct en snel (digitaal) te doen toekomen.
b. Rapportcijfer Meteropname	7,7	7,9	8,0	De mogelijkheid om online 24/7 meterstanden te kunnen doorgeven wordt in 2014 verbeterd. In 2014/2015 stuurt Evides op verdere verhoging van het percentage verworven meterstanden.
c. Rapportcijfer Meterwisseling	7,3	7,7	7,9	Informatievoorziening en dienstverlening aan de deur door onderaannemers zijn in 2013 verbeterd. Eigen medewerkers zijn getraind in klantgericht contact in 2013. Evides meet klanttevredenheid voor dit proces en stuurt a.d.h.v. deze metingen op verbetering.
d. Rapportcijfer Onderhoud	7,8	6,8	7,0	Evides zal dit proces in 2015 verbeteren n.a.v. klantonderzoek in tweede helft van 2014. Medewerkers worden in 2014 getraind.
e. Rapportcijfer Storingsverhelping	7,3	7,3	7,4	In 2015 wordt het proces verbeterd n.a.v. klantonderzoek in tweede helft 2014. Medewerkers worden in 2014 getraind.
f. Rapportcijfer Verhuizingen	7,7	7,7	7,9	De online faciliteiten voor het doorgeven van verhuizingen worden begin 2015 geoptimaliseerd. Dienstverlening via de telefoon is in 2013 verbeterd.



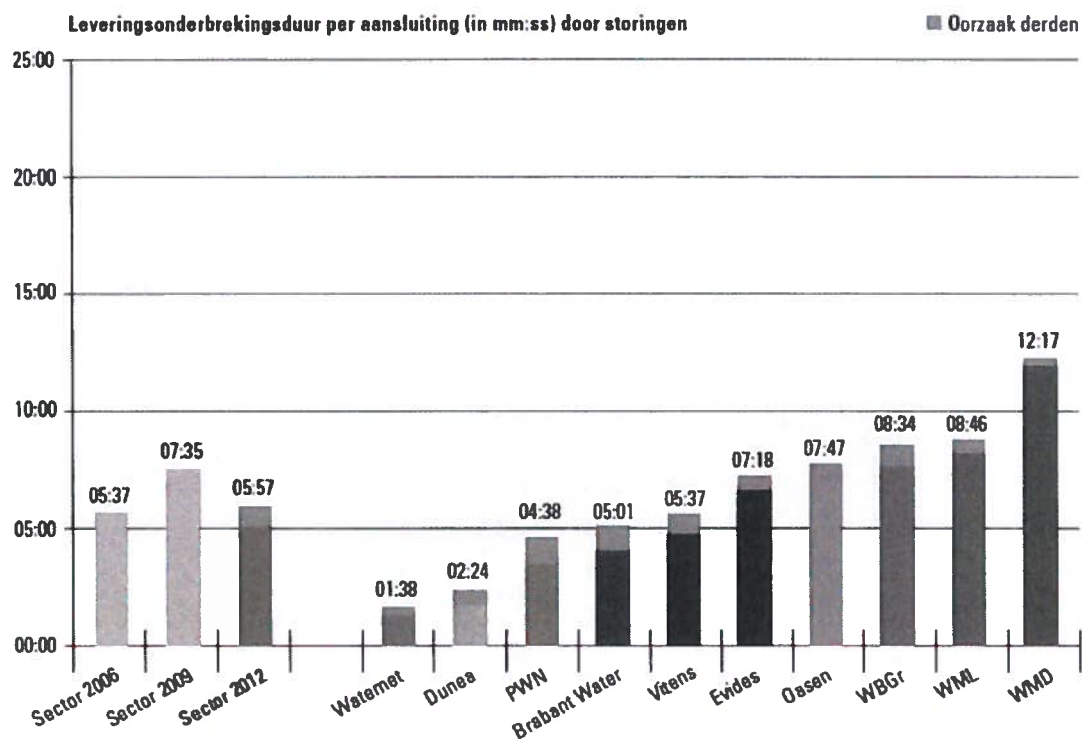
### 2.3 Telefonische bereikbaarheid



#### Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	64%	64%	68%	Evides stuurt op een gemiddelde wachttijd van 30 seconden en een bereikbaarheid van 95% en dus niet op % oproepen dat binnen 20 seconden wordt opgenomen. Ondanks dat dit verschillende prestatie-indicatoren zijn, is het doel van beide indicatoren het verhogen van de telefonische bereikbaarheid en dus het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Evides stimuleert het gebruik van digitale kanalen. In 2014 wordt extra personeel ingezet voor het telefonisch afhandelen van administratieve zaken.

## 2.4 Ongeplande leveringsonderbreking



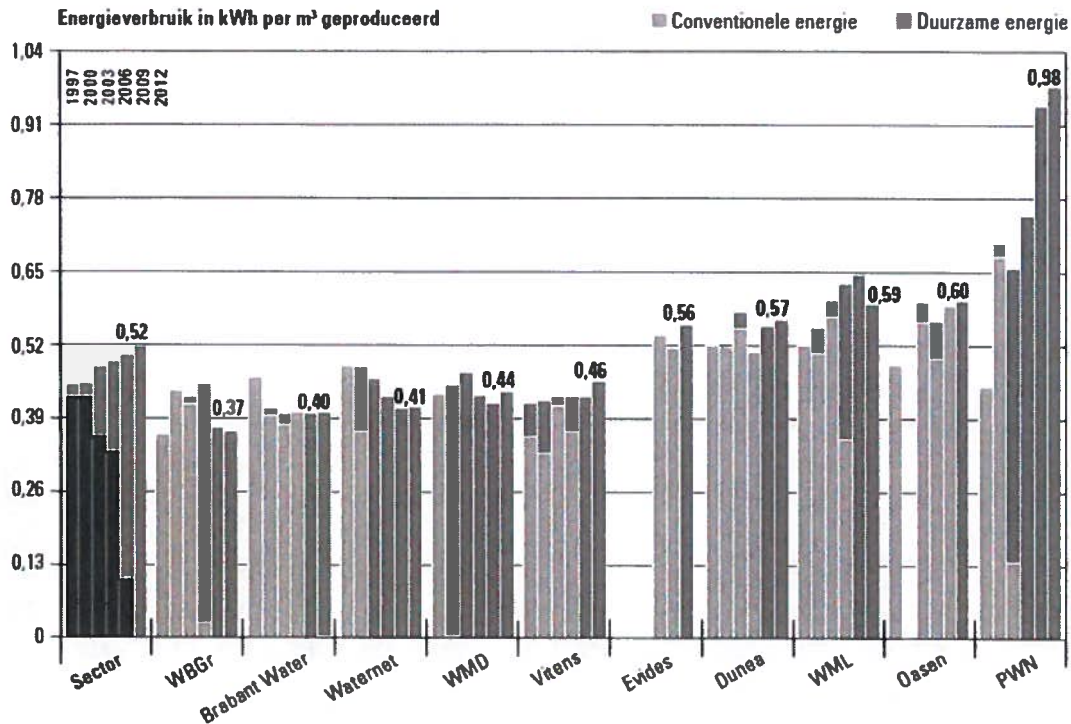
### Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking (OLM: ondermaatse leveringsminuten)

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	11:55	07:18	07:18	Evides heeft een ongeplande OLM die gemiddeld is in de sector en wil deze score de komende jaren continueren. Hiervoor investeert het jaarlijks in vervanging van een deel van het distributienet
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	- <sup>2</sup>	06:42	06:42	Evides heeft een ongeplande OLM die gemiddeld is in de sector en wil deze score de komende jaren continueren. Hiervoor investeert het jaarlijks in vervanging van een deel van het distributienet

<sup>2</sup> De prestaties ongeplande leveringsonderbreking waarvan NIET veroorzaakt door derden, reststoffen nuttig toegepast, NIRG, zowel % in net gebracht als m<sup>3</sup> per km leiding per dag, zijn niet in Water in Zicht 2009 gerapporteerd.

### 3. Milieu

#### 3.1 Energieverbruik



#### Toelichting prestatie Energieverbruik in kWh per m<sup>3</sup> geproduceerd

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd	0,52	0,56	0,60	Het is de verwachting dat het energieverbruik licht toeneemt in 2015. Projecten zoals de verdubbeling van ruwwatertransportleiding naar Zeeland leveren een energiereductie op. Daartegenover staat een hoger energieverbruik op de zuiveringen van Braakman en Kralingen als gevolg van een verandering in het zuiveringsproces (vervanging ozon door UV) met als gevolg een betere waterkwaliteit.
b. % duurzame energie	0	100	100	Continering van huidige score (= maximale score).



### 3.2 Reststoffen

#### Hoeveelheid reststoffen per bedrijf

Bedrijf	Hoeveelheid	Nuttig toegepast	
	(ton)	(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
■ WBGr	21.949	21.949	100
■ WMD	4.327	4.102	94,8
■ WML	13.295	13.295	100
<b>Sector</b>	<b>188.274</b>	<b>184.837</b>	<b>98,2</b>

*\*)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 (%)	- <sup>3</sup>	100	100	Continuering van huidige score (= maximale score)

<sup>3</sup> De prestaties ongeplande leveringsonderbreking waarvan NIET veroorzaakt door derden, reststoffen nuttig toegepast, NIRG, zowel % in net gebracht als m<sup>3</sup> per km leiding per dag, zijn niet in Water in Zicht 2009 gerapporteerd.

### 3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

#### Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m <sup>3</sup>	% van het in het net gebracht drinkwater	m <sup>3</sup> 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
<b>Sector</b>	<b>56</b>	<b>5,0</b>	<b>1,3</b>

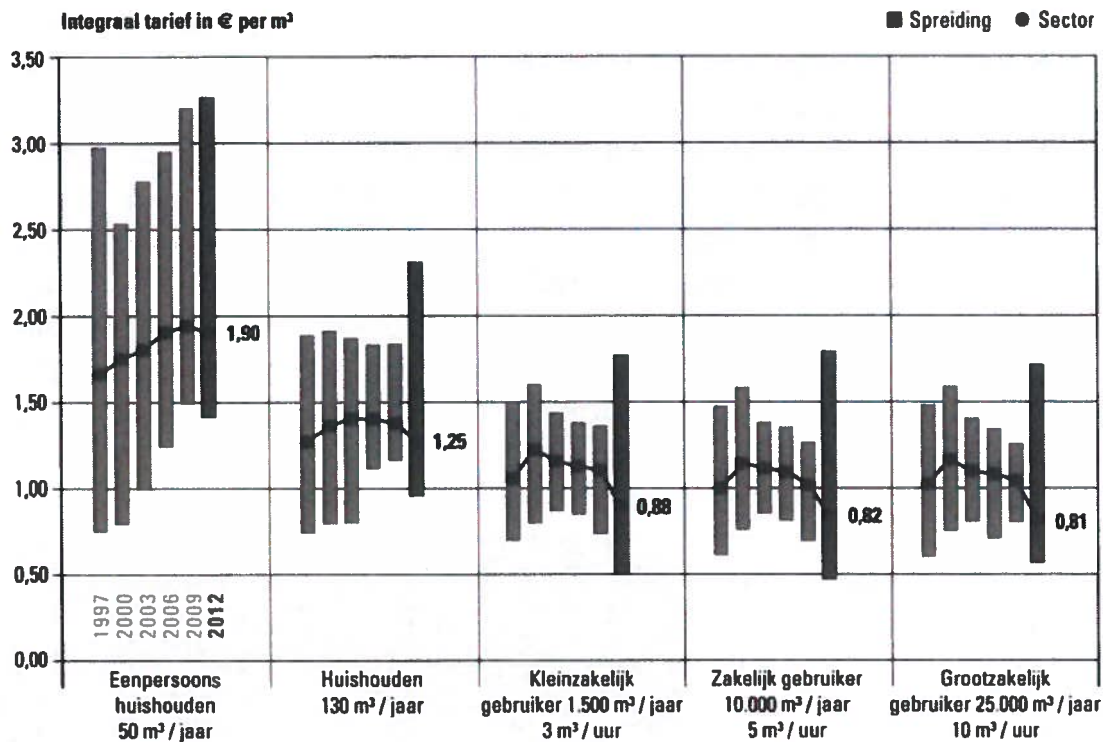
#### Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	- <sup>4</sup>	7,6	7,6	Evides wil in 2015 het NIRG verder kunnen duiden in verklaarde en niet verklaarde NIRG en streeft naar een verdere reductie van het niet-verklaarde NIRG. Hiervoor voert ze verschillende interne verbeterprojecten – gekoppeld aan de richtinggevendende doelen en D-inspanningen, zoals Managen Meetdata (voor o.a. validatie watermeters) en NetCon (om inzicht te verkrijgen in de waterstromen in het leidingnet). Indien uit deze projecten blijkt dat er rendabele verbetermogelijkheden zijn om het NIRG te reduceren, zullen we dergelijke maatregelen treffen.
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	- <sup>4</sup>	2,7	2,7	

<sup>4</sup> De prestaties ongeplande leveringsonderbreking waarvan NIET veroorzaakt door derden, reststoffen nuttig toegepast, NIRG, zowel % in net gebracht als m<sup>3</sup> per km leiding per dag, zijn niet in Water in Zicht 2009 gerapporteerd.

## 4. Financiën & Efficiency

### 4.1 Integraal tarief



#### Toelichting prestatie Integraal tarief in € per m<sup>3</sup>

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Integraal tarief Eenpersoons	2,14	2,22	2,22	Er is geen tariefswijziging voorzien voor 2015. Door middel van efficiënter werken en reductie van de vermogenskosten kunnen de kosteninflatie en de kosten van verbeterinitiatieven naar verwachting worden gecompenseerd.
b. Integraal tarief Huishouden	1,41	1,51	1,51	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	1,02	0,99	0,99	
d. Integraal tarief Zakelijk	1,13	1,10	1,10	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	1,01	1,01	1,01	



## 4.2 Drinkwaterkosten naar categorie

	Totale kosten €/m <sup>3</sup>	Belastingen €/m <sup>3</sup>	Vermogens kosten €/m <sup>3</sup>	Afschrijvingen €/m <sup>3</sup>	Operationele kosten €/m <sup>3</sup>
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

### Toelichting prestatie Kosten per categorie in €/m<sup>3</sup>

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	1,12	1,27	1,29	De totale kosten stijgen licht als gevolg van een voorziene afzetsdaling en een stijging van de gemeentelijke precario die separaat aan onze klanten in rekening wordt gebracht.
b. Belastingen	0,05	0,03	0,03	De belastingen blijven naar verwachting vrijwel gelijk.
c. Vermogenskosten	0,20	0,29	0,21	Door handhaving van de drinkwatertarieven op het niveau van 2012 worden vermogenskosten gereduceerd voor zover kosteninflatie en de kosten van verbeterinitiatieven niet volledig worden gecompenseerd door efficiencyverbeteringen.
d. Afschrijvingen	0,31	0,35	0,38	Als gevolg van diverse investeringsprojecten ter verbetering van de waterkwaliteit alsmede voor de reguliere vervanging van assets en investeringen in (proces)automatisering stijgen de afschrijvingskosten.
e. Operationele kosten	0,56	0,60	0,67	De operationele kosten stijgen licht als gevolg van extra energieverbruik door verandering van de zuiveringsprocessen bij productielocaties Kralingen en Braakman. Daarnaast nemen de kosten van het algemeen proces toe als gevolg van o.a. het onderzoeksprogramma H2020 (invulling van het richtinggevende doel 'voorloper zijn in het beheersen van de processen om water te zuiveren en te leveren') en de roadmap Evides klantgericht (invulling van het richtinggevende doel 'verdere verbetering van de klantgerichtheid'). Desondanks streven we naar efficiëntere bedrijfsprocessen waarbij de kostenbesparingen in 2015 met name in de klantprocessen voor een bedrag van 1 M€ worden gerealiseerd.