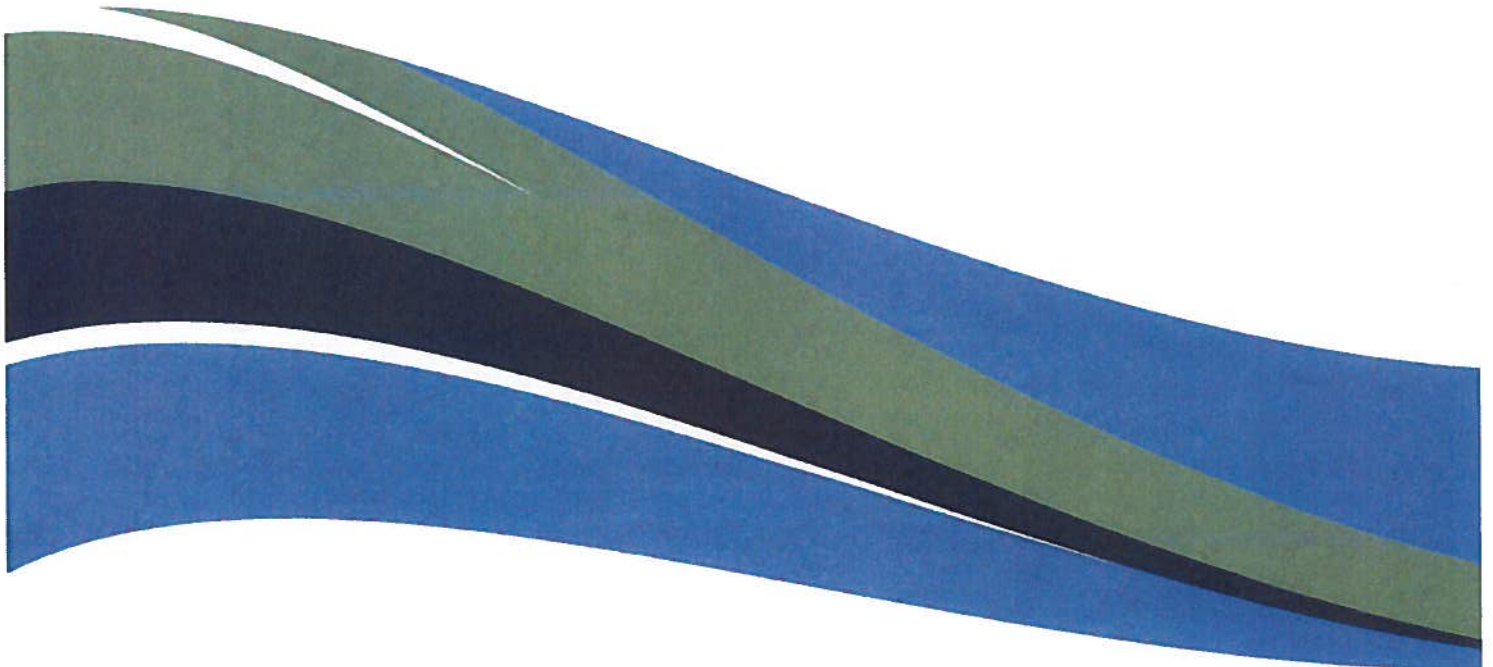


Verbeterplan Oasen

**Opgesteld naar aanleiding van
de Prestatievergelijking 2012**

oaseo



Verbeterplan Oasen
Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012

Klik hier om aanvullende informatie te plaatsen



juni 2014

Status
Definitief

Oasen N.V.

Nieuwe Gouwe O.Z. 3
Postbus 122
2800 AC Gouda

T 0182 59 35 30
www.oasen.nl

Inhoud

Inhoud	3
Samenvatting Verbeterplan Oasen	4
Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Oasen	5
1 Inleiding	7
2 Waterkwaliteit	8
2.1. Waterkwaliteitsindex	8
2.2. Klantwaardering waterkwaliteit	10
3 Dienstverlening	11
3.1. Klantwaardering dienstverlening	11
3.2. Klantwaardering per activiteit	11
3.3. Telefonische bereikbaarheid	13
3.4. Ongeplande leveringsonderbreking	14
4 Milieu	15
4.1. Energieverbruik	15
4.2. Reststoffen	16
4.3. Niet in rekening gebracht gebruik	17
5 Financiën & Efficiency	18
5.1. Drinkwatertarief	18
5.2. Drinkwaterkosten naar categorie	19



juni 2014

Samenvatting Verbeterplan Oasen

Oasen zit midden in het tweede jaar van de uitvoering van ons Integraal Meerjarenplan. Basis van dit plan is dat we onze rol ten opzichte van de volksgezondheid in ons gebied uiterst serieus nemen: we willen drinkwater leveren dat zo gezond mogelijk is en altijd uit de kraan komt als de klant dit verwacht.

We noemen dit onberispelijk drinkwater, dat verrassingvrij uit de kraan komt. Dat lijkt geen spectaculair streven voor een drinkwaterbedrijf. Wat Oasen echter doet is vanuit een permanente verbeter- en innovatiedrang streven naar perfectie: Beter dan Mogelijk. Dat is dan ook de titel die we ons meerjarenplan gegeven hebben. Het drinkwater moet echt en altijd onberispelijk zijn. Geen medicijnresten, geen hoge natriumgehaltenes en geen voedingsstoffen voor biologie in het net, om maar eens wat te noemen. We streven naar een leidingnet dat niet meer lek gaat en een lekverlies van 0%. Omdat klanttevredenheid en de waardering van de waterkwaliteit net zo goed onderdeel uitmaken van het gezondheidseffect van drinkwater moet dat ook zo hoog mogelijk zijn. En dat alles op duurzame wijze.

Onmogelijk? Heel erg duur? Dat denken wij niet. Mogelijk kost het ons vele jaren, en mogelijk zullen we hier en daar extra moeten investeren. Maar er zullen ook kostenvoordelen zijn. Wat wij belangrijk vinden is: wat is de klant uiteindelijk bereid om te betalen voor Beter dan Mogelijk drinkwater? De laatste jaren is het ons gelukt om het tarief te laten dalen. Maar dat is niet ons hoofdstreven. Het Beter dan Mogelijk is terug te vinden in onze streefcijfers: op alle fronten streven we naar groei. Of het nu over klanttevredenheid, duurzaamheid of waterkwaliteit gaat. De lat gaat telkens een stukje omhoog. Natuurlijk verliezen we hierbij de maatschappelijk verantwoorde prijs niet uit het oog. Daar waar efficiëntie te behalen is, wordt het zeker opgepakt.

Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Oasen

	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	0,012	0,009	< 0,009
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,040	0,028	< 0,028
1.1d WKI Klantgericht	0,044	0,032	< 0,032
1.2 Rapportcijfer	7,8	8,1	> 8,1
2. Dienstverlening			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,4	7,6	7,8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	≥ 7,8
2.2b Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,0	≥ 8,0
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,8	7,5	≥ 7,5
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,5	≥ 7,5
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,4	7,7	≥ 7,7
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,8	8,0	≥ 8,0
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	80%	78%	≥ 80%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	0:11:50	0:13:49	< 0:13:49
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	0:06:17	0:06:58	< 0:06:58
3. Milieu			
3.1a Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0,59	0,60	0,60
3.1b % duurzame energie	0,00	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	99,8%	100%	100%
3.3a NIRG % In net gebracht	4,5%	6,5%	≤ 6,5%
3.3b NIRG m ³ per km leiding	1,4	2,1	≤ 2,1



juni 2014

4. Financiën & Efficiency			
4.1a Integraal tarief €/m ³ Eenpersoons	€ 2,53	€ 2,52	€ 2,48
4.1b Integraal tarief €/m ³ Huishouden	€ 1,69	€ 1,61	€ 1,55
4.1c Integraal tarief €/m ³ Klein zakelijk	€ 1,31	€ 1,19	€ 1,08
4.1d Integraal tarief €/m ³ Zakelijk	€ 1,05	€ 0,93	€ 0,84
4.1e Integraal tarief €/m ³ Grootzakelijk	€ 1,01	€ 0,93	€ 0,84
4.2a Totale kosten in €/m ³ of in €/aansluiting	€ 222,00	€ 210,00	€ 198,00 - 199,00
4.2b Kosten Belastingen in €/m ³ of in €/aansluiting	€ 29,00	€ 7,00	Geen streefwaarde
4.2c Vermogenskosten in €/m ³ of in €/aansluiting	€ 14,00	€ 19,00	€ 22,00 - € 23,00
4.2d Afschrijvingen in €/m ³ of in €/aansluiting	€ 45,00	€ 39,00	€ 34,00 - € 36,00
4.2e Operationele kosten in €/m ³ of in €/aansluiting	€ 134,00	€ 145,00	€ 137,00 - € 139,00

1 Inleiding

Het verbeterplan van Oasen 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.

Oasen 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 Oasen in 2009 (Water in Zicht 2009)
 - prestatie van Oasen in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - streefprestatie van Oasen 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.



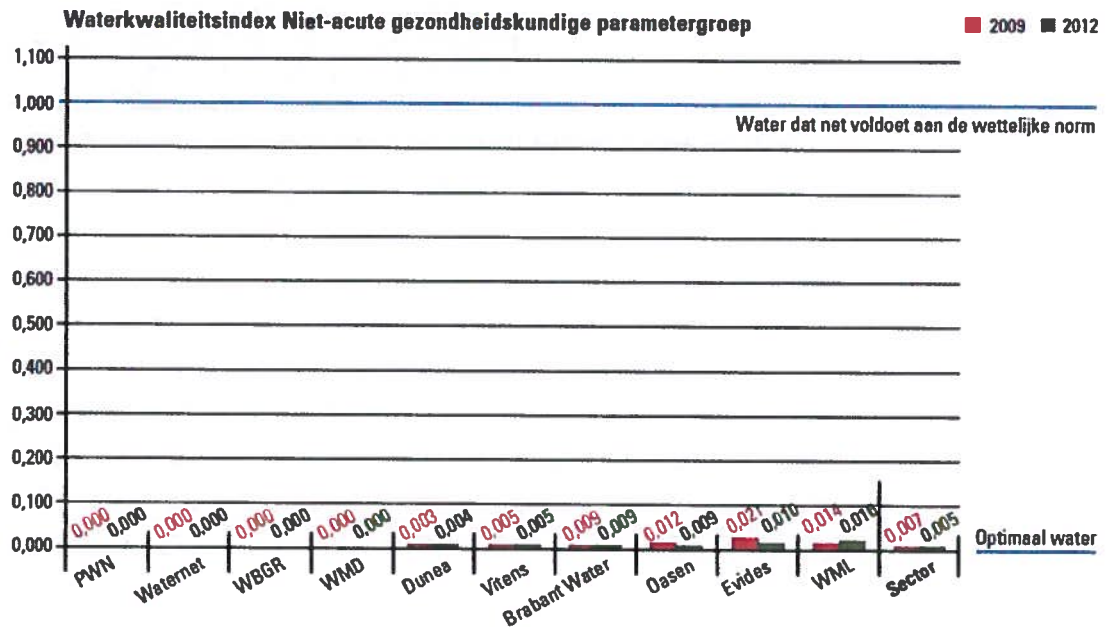
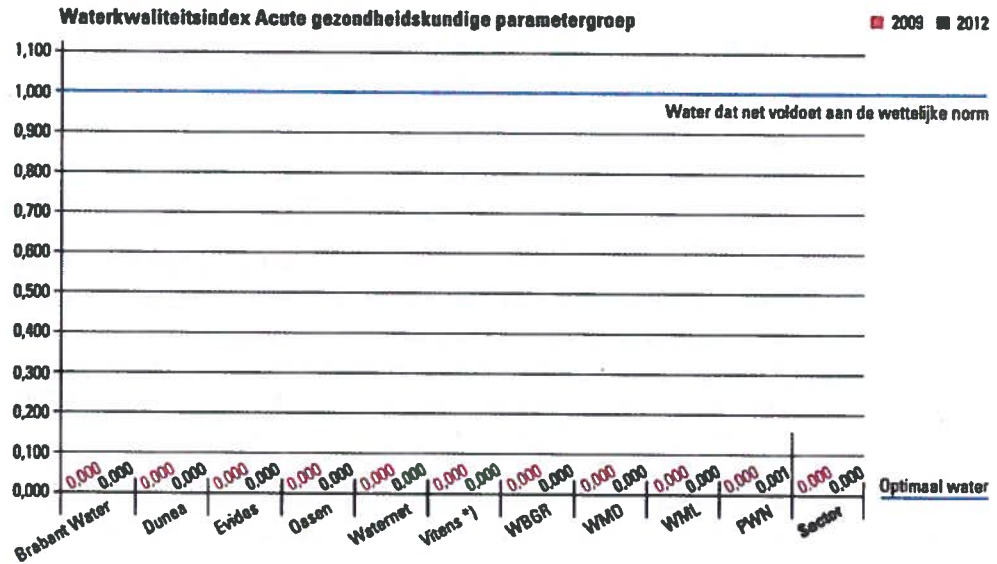
juni 2014

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.

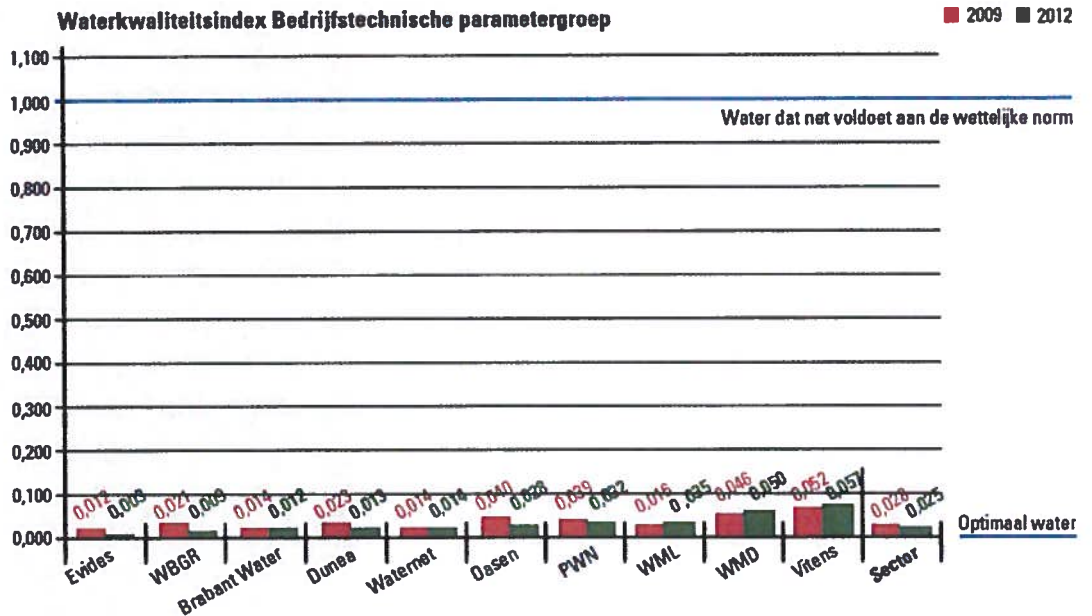
2 Waterkwaliteit

2.1. Waterkwaliteitsindex

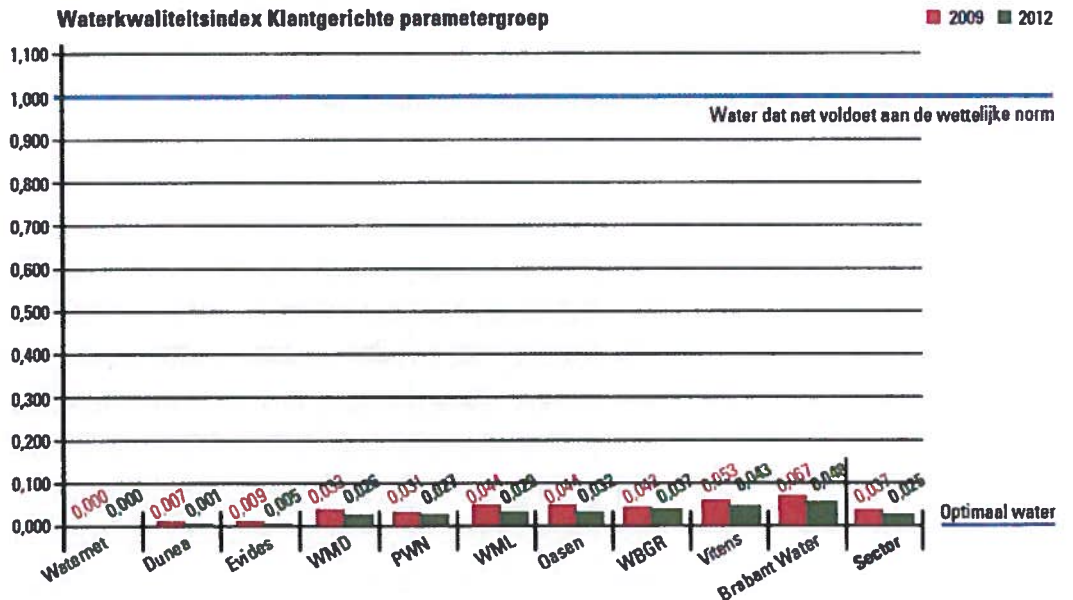
De waterkwaliteit wordt uitgedrukt in een waterkwaliteitsindex (WKI) voor vier parametergroepen



Waterkwaliteitsindex Bedrijfstechnische parametergroep



Waterkwaliteitsindex Klantgerichte parametergroep

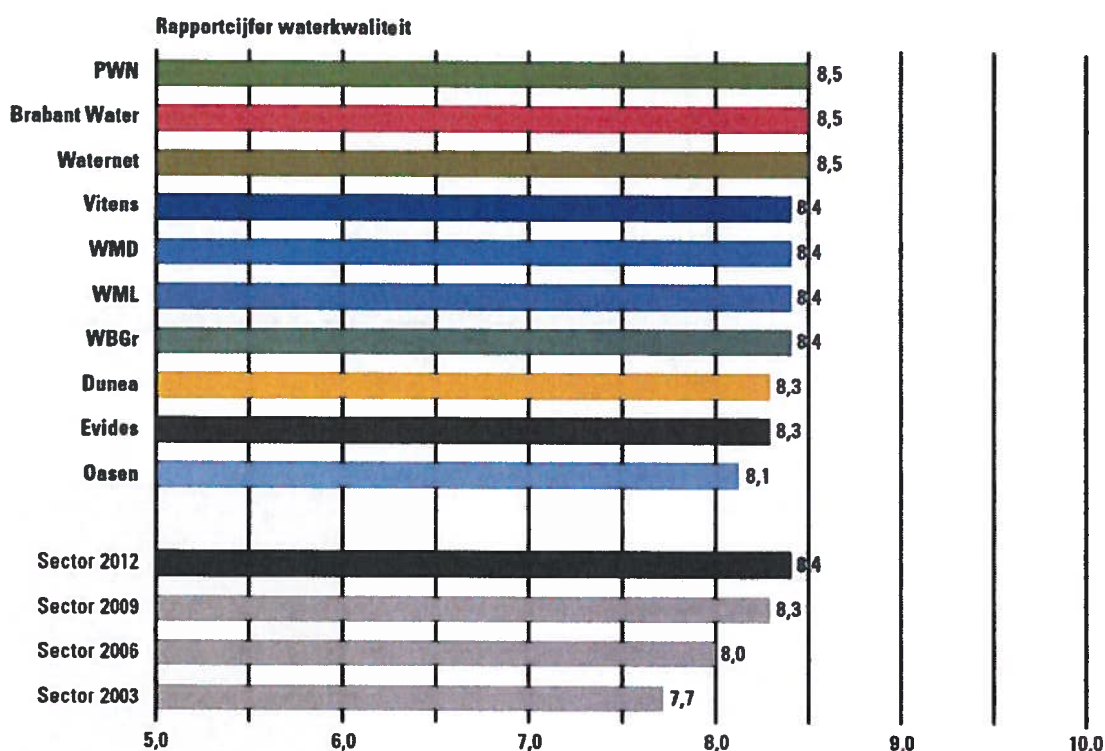


Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
WKI Acut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	De scores van Oasen zijn ten opzichte van 2009 verbeterd. Oasen scoort bij drie van de vier parameters nog wel hoger dan het sectorgemiddelde.
WKI Niet-acut gezondheidkundig	0,012	0,009	< 0,009	Belangrijkste oorzaken: Niet acut → Deze score wordt
WKI Bedrijfstechnisch	0,040	0,028	< 0,028	voornamelijk bepaald door het gehalte aan Nitraat op ZS Ridderkerk, in minder mate

WKI Klantgericht	0,044	0,032	< 0,032	<p>door het gehalte aan Nitraat op enkele andere locaties</p> <p>Bedrijfstechnisch → winveld Ridderkerk-Kievitsweg heeft de hoogste score en Chloride, Waterstofcarbonaat en Zuurgraad verklaren meer dan 50% van de WKI's hier</p> <p>Klantgericht → Deze score wordt vooral bepaald door de Hardheid van ZS Nieuw-Lekkerland en ZS Lekkerkerk, in minder mate door Natrium en Kleur van ZS Kamerik</p> <p><u>Verbeteracties</u></p> <p>Oasen heeft verbeteracties voor alle vier de WKI-scores opgenomen in het jaarplan van 2014 Gezondheidskundig acuut moet 0 blijven. Alle andere scores moeten een dalende lijn laten zien.</p>
------------------	-------	-------	---------	--

2.2. Klantwaardering waterkwaliteit

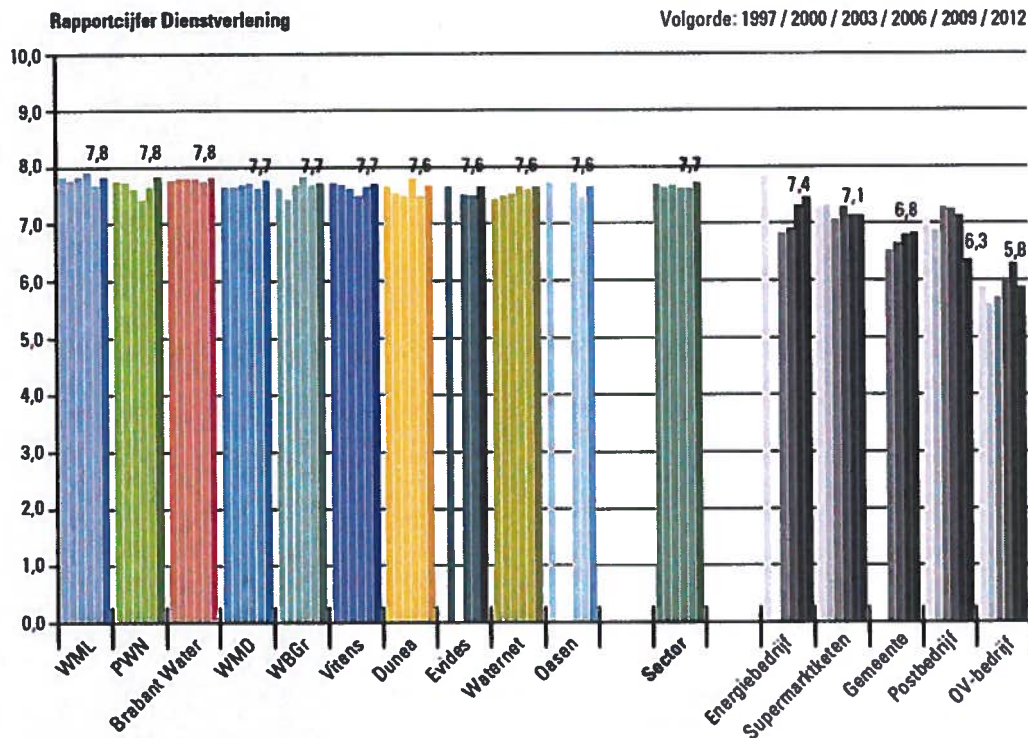


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	7,8	8,1	> 8,1	<p><u>Verbeteracties</u></p> <p>Oasen heeft een historische achterstand. Die lopen we langzaam in. Met gerichte acties worden mensen specifiek voorgelicht over de hardheid van hun drinkwater, één van de grote bepalers van het rapportcijfer.</p>

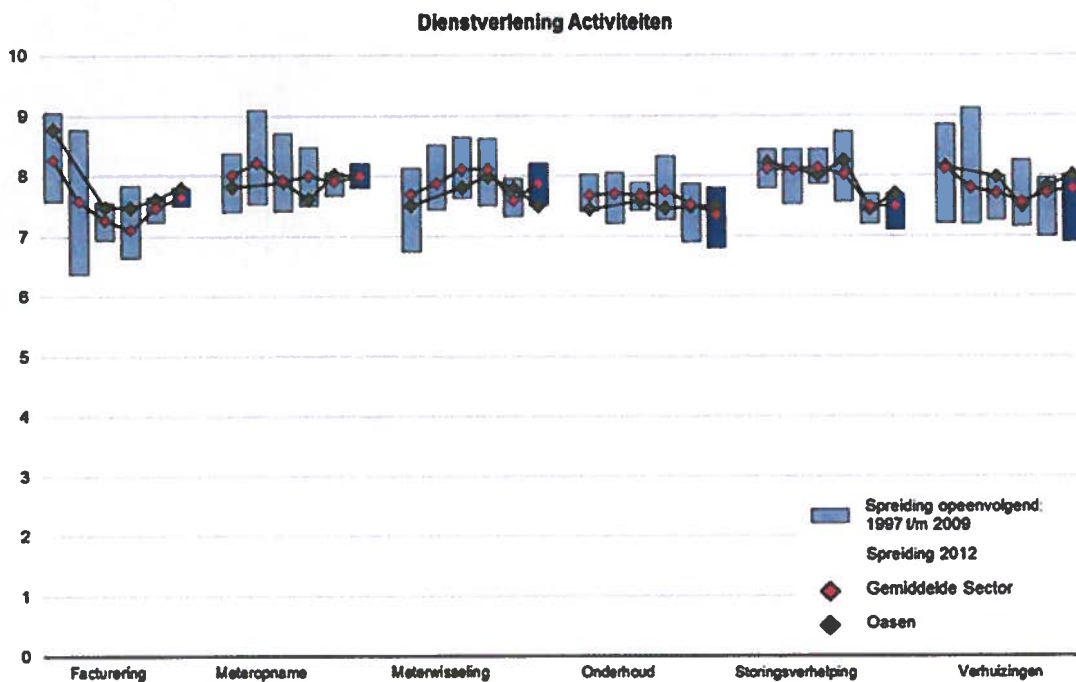
3 Dienstverlening

3.1. Klantwaardering dienstverlening



3.2. Klantwaardering per activiteit

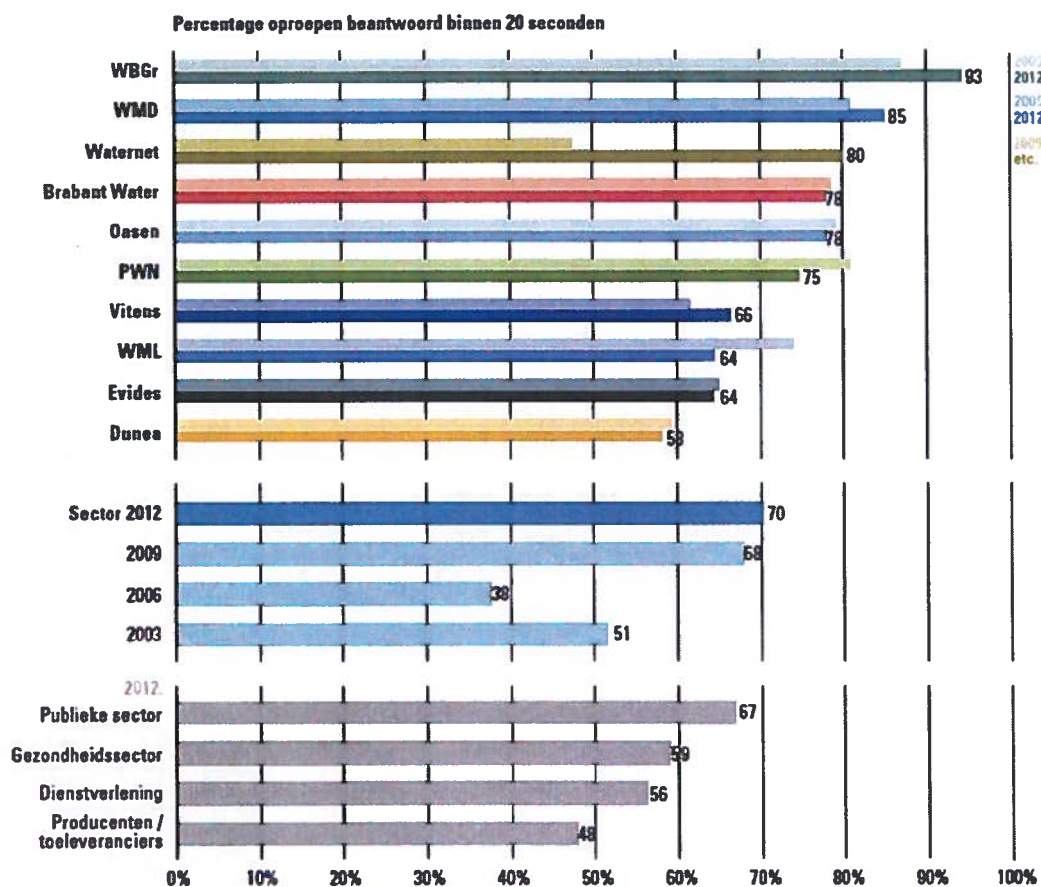
juni 2014



Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,4	7,6	>7,8	<u>Verbeteracties</u> In het jaarplan van 2014 wordt gestreefd naar een 7,8. De meting is een gewogen gemiddelde van de gemeten klanttevredenheid op deelaspecten zoals hieronder. Oasen zet qua verbeteracties in op een combinatie van beter helpen aan de telefoon door training en het beschikbaar hebben van juiste persoonlijke informatie, zodat de klant snel en in één keer geholpen wordt. Daarnaast richt Oasen zich op een steeds betere digitale omgeving waar de klant zo veel mogelijk zelf op zijn eigen moment kan doen. Streefscore is het gewogen gemiddelde van klanttevredenheid op deelaspecten zoals hieronder is aangegeven
• Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	≥7,8	Oasen streeft naar stijgende cijfers of gelijkblijvend als ze al hoog zijn, maar het daadwerkelijke streefgetal zit in de optelsom.
• Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,0	≥8,0	
• Rapportcijfer Meterwisseling	7,8	7,5	≥ 7,5	
• Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,5	≥7,5	
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7,4	7,7	≥7,7	
• Rapportcijfer Verhuizingen	7,8	8,0	≥8,0	

3.3. Telefonische bereikbaarheid

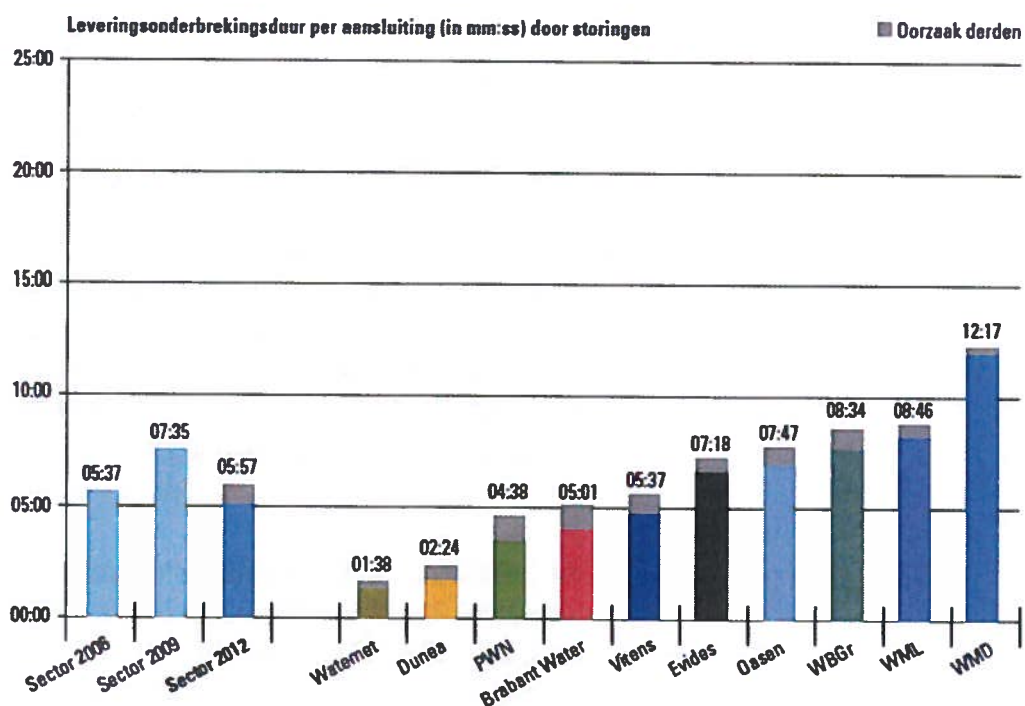


juni 2014

Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	80%	78%	≥ 80%	<i>Verbeteracties</i> Oasen streeft in het jaarplan 2014 naar een minimum van 80%

3.4. Ongeplande leveringsonderbreking

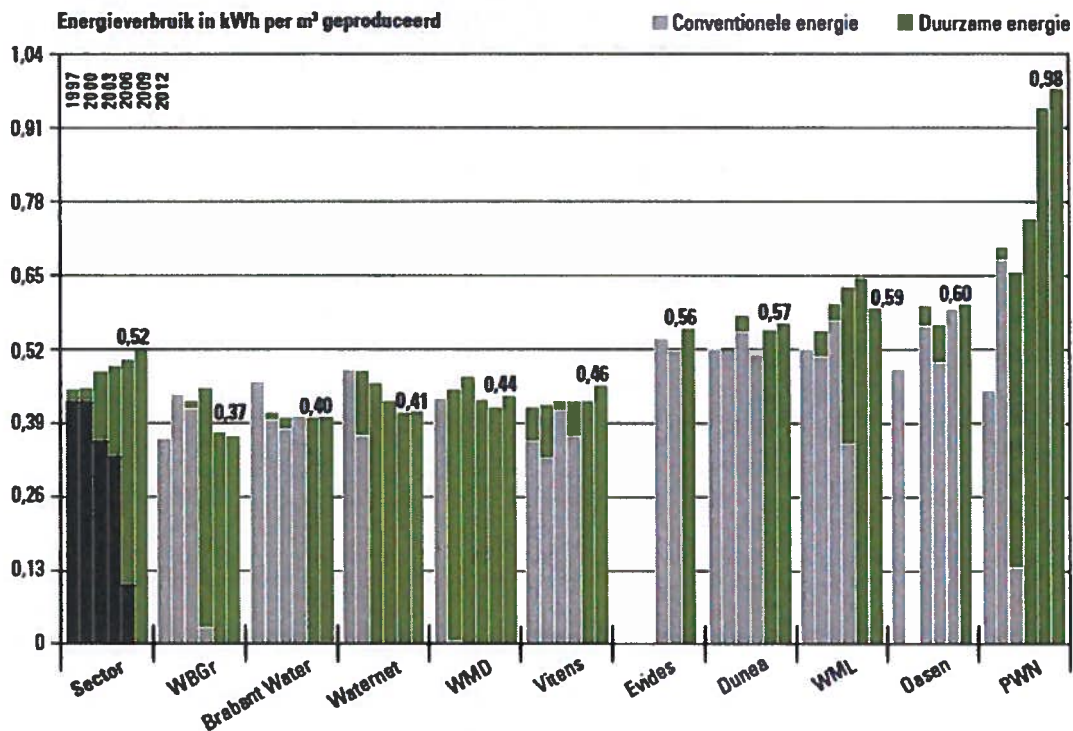


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	0:11:50	0:13:49	< 0:13:49	Verbeteracties Oasen loopt met het 400 kilometerprogramma (in tien jaar tijd) voor op de gemiddelde leidingvervanging in de sector. Het vervangen van oude leidingen zal (op termijn) een positief effect hebben op het aantal onderbrekingen door storing (minder buisbreuken). Ten aanzien van de storingen heeft Oasen acties opgenomen in het jaarplan om de ongeplande onderbrekingen te laten dalen.
Waarvan NIET veroorzaakt door derden	0:06:17	0:06:58	< 0:06:58	

4 Milieu

4.1. Energieverbruik



oaseo
drinkwater

Toelichting prestatie Energieverbruik in kWh per m³ geproduceerd

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0,59	0,60	0,60	Het aandeel duurzaam energieverbruik bij Oasen is 100%. Het energieverbruik van Oasen ligt met 0,60 kWh/m ³ geproduceerd hoger dan het sectorgemiddelde van 0,52 kWh/m ³ . De berekening die wordt uitgevoerd, levert voor Oasen (en nog twee andere bedrijven) echter een te hoge waarde op. Het totale energieverbruik wordt gedeeld door het aantal geproduceerde m ³ . Aangezien ook een deel van de m ³ water wordt ingekocht waarbij wel energie wordt verbruikt in het distributieproces, worden al die kosten toegerekend aan de geproduceerde m ³ .
% duurzame energie	0,00	100%	100%	

juni 2014

4.2. 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
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%	Aangezien al 100% wordt hergebruikt, zijn er geen specifieke verbeteracties geformuleerd.

4.3. 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



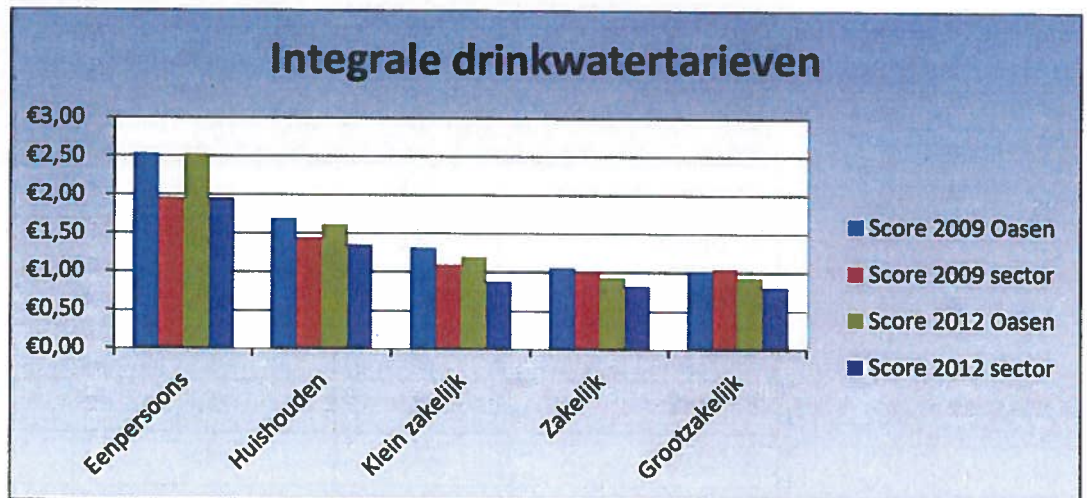
juni 2014

Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	4,5%	6,5%	≤ 6,5 %	Oasen heeft NIRG van 2,1 miljoen m ³ . Dat is 6,5% van het in het net gebrachte drinkwater.
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	1,4	2,1	≤ 2,1	<u>Verbeteracties</u> Oasen heeft in het jaarplan van 2014 acties opgenomen om het NIRG omlaag te brengen. Dat zal mogelijk gaan leiden tot een daling in 2015.

5 Financiën & Efficiency

5.1. Drinkwatertarief



Oasen heeft hierbij geen gebruik gemaakt van het betreffende plaatje uit het rapport Water in Zixht 2012e omdat daar fouten in bleken te zitten. De tarieven zijn exclusief korting en inclusief precario.

Toelichting prestatie Integraal tarief Oasen in € per m³

Indicator	Tarief 2009 incl. precario	Tarief 2012 incl. precario	Tarief 2012 excl. precario	Streeftarief 2015 incl. precario	Streeftarief 2015 excl. precario
Integraal tarief Eenpersoons	€ 2,53	€ 2,52	€ 2,45	€ 2,48	€ 2,40
Integraal tarief Huishouden	€ 1,69	€ 1,61	€ 1,58	€ 1,55	€ 1,52
Integraal tarief Klein zakelijk	€ 1,31	€ 1,19	€ 1,19	€ 1,08	€ 1,08
Integraal tarief Zakelijk	€ 1,05	€ 0,93	€ 0,93	€ 0,84	€ 0,84
Integraal tarief Grootzakelijk	€ 1,01	€ 0,93	€ 0,93	€ 0,84	€ 0,84

Toelichting

- Het Integraal tarief zoals in de benchmark wordt opgenomen, is inclusief precario. In de afgelopen jaren zijn ook meer gemeenten precario in rekening gaan brengen waardoor het integraal tarief van Oasen is gestegen. In de vergelijking binnen de sector geven de cijfers inclusief precario een vertekend beeld bij het eenpersoons tarief en het tarief voor huishoudens omdat het grootste deel van de bedrijven niet met precario te maken heeft. Aangezien precario niet beïnvloedbaar is, kan er ook niet op verbeterd worden door Oasen (tarieven kunnen er wel hoger door worden en verbeteringen van Oasen teniet doen). Om de echte verbetercijfers te laten zien, zijn voor 2012 en 2015 ook de tarieven exclusief precario opgenomen. De berekening hiervoor is $((\text{tarief m}^3 \times \text{aantal m}^3) + \text{vastrecht}) / \text{aantal m}^3$.
- In de benchmark zijn de cijfers in- en exclusief korting opgenomen. Hier zijn alleen de cijfers exclusief (de daadwerkelijk uitgekeerde) korting vermeld. De cijfers inclusief korting liggen bij het eenpersoonstarief € 0,14 lager en bij het huishouden tarief € 0,07 lager. In de benchmark van 2015 zullen voor de onderlinge vergelijking ook de cijfers inclusief korting worden getoond.
- Bij de streefscores voor 2015 is geen rekening gehouden met een stijging van de precario omdat dat voor Oasen niet te voorspellen is.
- Oasen blijft steeds inzetten op efficiëntieverbetering maar een deel van de daling van het tarief in 2015 heeft te maken met het herijken van het activerings- en afschrijvingsbeleid in 2014. Hierdoor worden de tarieven beter vergelijkbaar met de sector.

5.2. Drinkwaterkosten naar categorie

	Totale kosten €/m³	Belastingen €/m³	Vermogens kosten €/m³	Afschrijvingen €/m³	Operationele kosten €/m³
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	Vermogens kosten €/ 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	12
Sector	172	4	30	42	97

oaseo
drinkwater

juni 2014

Toelichting prestatie Kosten per categorie in C/aansluiting

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Totale kosten	€ 222,00	€ 210,00	€ 198,00 - € 199,00	Totaal van onderstaande kosten.
Belastingen	€ 29,00	€ 7,00	geen streefscore	Bestaan met name uit precario. De kosten stijgen jaarlijks omdat meer gemeenten precario in rekening brengen. Oasen is hier volgend.
Vermogenskosten	€ 14,00	€ 19,00	€ 22,00 - € 23,00	Rentelasten stijgen door grote investeringen. Om de solvabiliteit niet te snel te laten dalen zal ook het resultaat omhoog moeten.
Afschrijvingen	€ 45,00	€ 39,00	€ 34,00 - € 36,00	De afschrijvingen dalen in 2014 (eenmalig) door het nieuwe afschrijvings- en activeringsbeleid maar stijgen

				daarna weer door grote investeringen.
Operationele kosten	€ 134,00	€ 145,00	€ 137,00 - € 139,00	Vanuit het jaarplan is in 2013 en 2014 gestuurd op efficiëntie. Vanaf 2015 zullen de totale kosten echter weer toe gaan nemen door stijging van onder andere energie- en grondstofkosten.