

# **Verbeterplan Brabant Water**

**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012**

**'s-Hertogenbosch, 30-4-2014**

## **Inhoud**

<b>Samenvatting Verbeterplan Brabant Water</b>	<b>3</b>
<b>Samenvattende tabel van de prestaties van Brabant Water</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>1 Waterkwaliteit</b>	
1.1 Waterkwaliteitsindex	6
1.2 Klantwaardering waterkwaliteit	8
<b>2. Dienstverlening</b>	
2.1 Klantwaardering dienstverlening	10
2.2 Klantwaardering per activiteit	11
2.3 Telefonische bereikbaarheid	12
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking	13
<b>3. Milieu</b>	
3.1 Energieverbruik	14
3.2 Reststoffen	15
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik	16
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>	
4.1 Drinkwatertarief	17
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	18

## **Samenvatting Verbeterplan Brabant Water**

Brabant Water neemt al jaren een vooraanstaande plek in in de benchmark. Vanaf de introductie van de vrijwillige benchmark in 1997 heeft Brabant Water altijd gehecht aan een goede score op alle benchmarkonderdelen. Het bedrijfsbeleid is dan ook gericht op continu verbeteren.

In ons ondernemingsplan is dan ook als doelstelling opgenomen dat we op alle onderdelen van de benchmark top 3 willen scoren.

In de benchmark over 2012 is er slechts een beperkt aantal onderdelen waarbij bovenstaande doelstelling niet wordt gehaald. Het gaat hierbij om de WKI niet acuut gezondheidkundig, de WKI klantgericht, de telefonische bereikbaarheid en de ondermaatse leveringsminuten. Voor de laatste twee geldt dat daar een vierde plek is behaald.

Het behalen van een goede prestatie is voor Brabant Water overigens geen reden om op haar lauweren te gaan rusten. Naast gerichte acties om op onderdelen waar nu nog minder op wordt gescoord, zoals het realiseren van een aantal onthardingsinstallaties, proberen we ook op die onderdelen waar we nu al top 3 scoren te streven naar verbetering van het absolute resultaat.

Om dit te bereiken hebben alle sectoren binnen ons bedrijf een efficiency verbeterplan (EVP) opgesteld. Middels deze EVP's, die een looptijd hebben tot 2016, wordt voorzien in een aantal maatregelen die Brabant Water nog efficiënter en effectiever moet maken.

Hierbij moet onder andere gedacht worden aan:

- Reallocaties van een aantal waterproductiebedrijven,
- Verschuiving in de keten (aannemers brengen input rechtstreeks in in systemen van Brabant Water)
- Digitalisering jaarafrekening en acceptgiro
- Verhogen internetgebruik meteropname
- Applicatierationalisatie
- Drukoptimalisatie

Tot slot mag niet onvermeld blijven dat in 2014 tariefstabilisatie is gerealiseerd en dat dit voor 2015 zal worden nagestreefd.

## Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Brabant Water

	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	0,009	0,009	0,008
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,014	0,012	0,011
1.1d WKI Klantgericht	0,067	0,048	0,038
1.2 Rapportcijfer	8,4	8,5	8,5
<b>2. Dienstverlening</b>			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,7	7,8	8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	8
2.2b Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,1	8
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,8	8,1	8
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,7	7,2	8
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	8
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,9	8,0	8
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	79	78	78
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	9:05	5:01	4:30
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	3:48	4:05	3:40
<b>3. Milieu</b>			
3.1a Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd	0,40	0,40	0,39
3.1b % duurzame energie	100	100	100
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100
3.3a NIRG % in net gebracht	3,1	2,3	2,2
3.3b NIRG m <sup>3</sup> per km leiding	0,8	0,6	0,6
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>			
4.1a Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Eenpersoons	2,08	1,88	1,93
4.1b Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Huishouden	1,32	1,11	1,14
4.1c Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Kleinzakelijk	0,73	0,50	0,51
4.1d Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Zakelijk	0,69	0,46	0,47
4.1e Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Grootzakelijk	0,80	0,57	0,58
4.2a Totale kosten in €/m <sup>3</sup>	1,17	0,97	0,99
4.2b Kosten Belastingen in €/m <sup>3</sup>	0,22	0,02	0,02
4.2c Vermogenskosten in €/m <sup>3</sup>	0,04	0,20	0,18
4.2d Afschrijvingen in €/m <sup>3</sup>	0,14	0,15	0,16
4.2e Operationele kosten in €/m <sup>3</sup>	0,77	0,60	0,63

## Inleiding

Het verbeterplan van Brabant Water 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 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 onderscheidenlijke drinkwaterbedrijven.

Brabant Water geeft in het Verbeterplan 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 Brabant Water in 2009 (Water in Zicht 2009)
  - prestatie van Brabant Water in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - streefprestatie van Brabant Water 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.

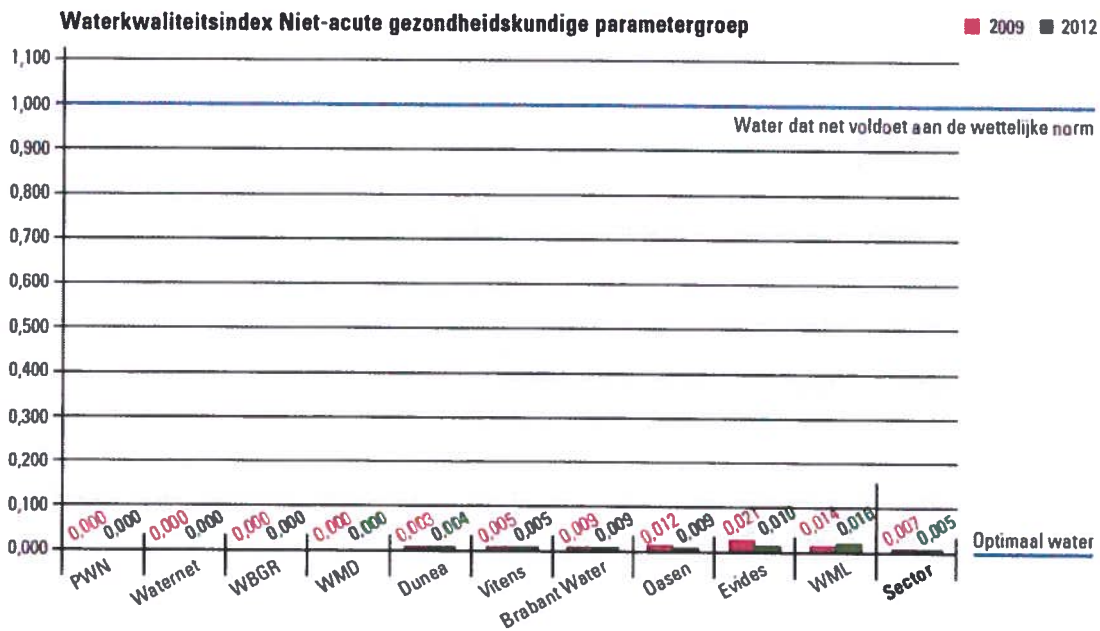
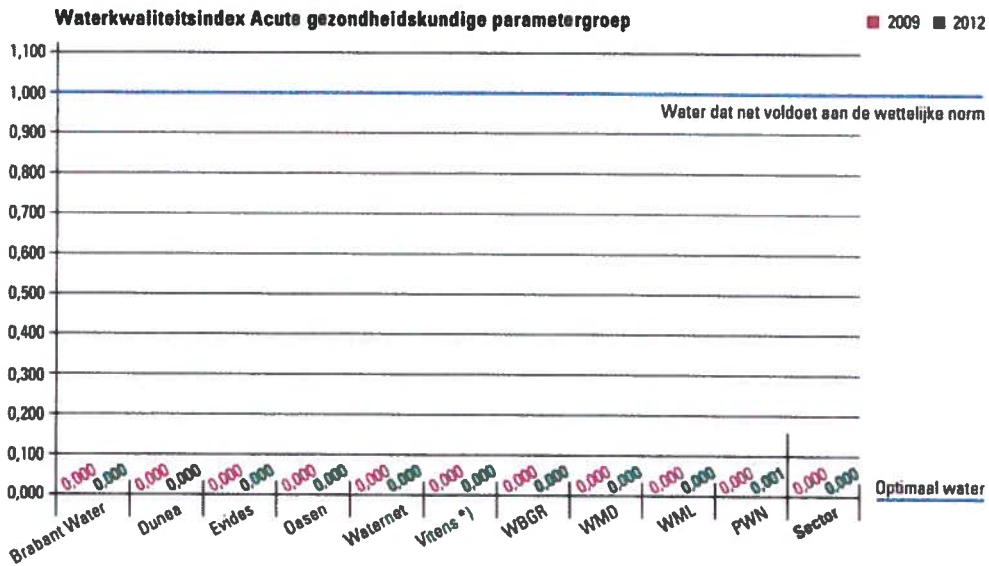
---

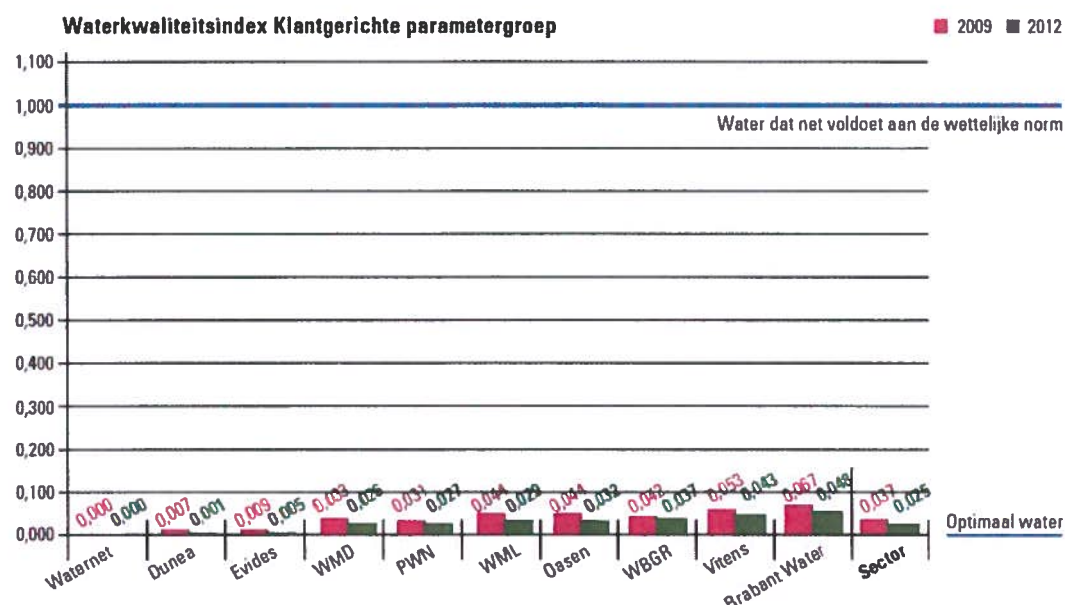
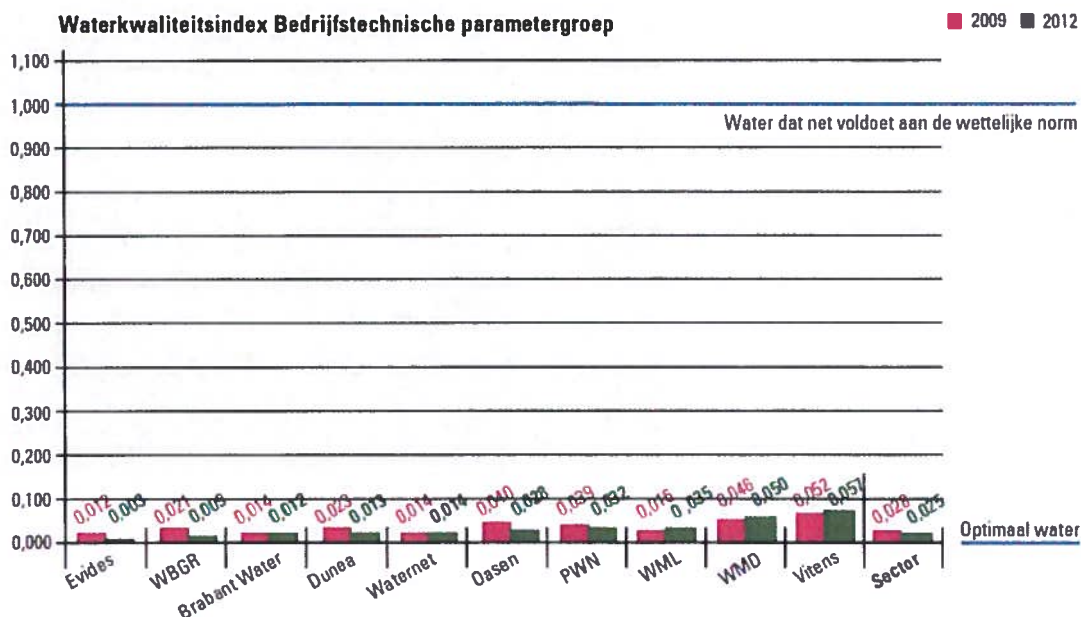
<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve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





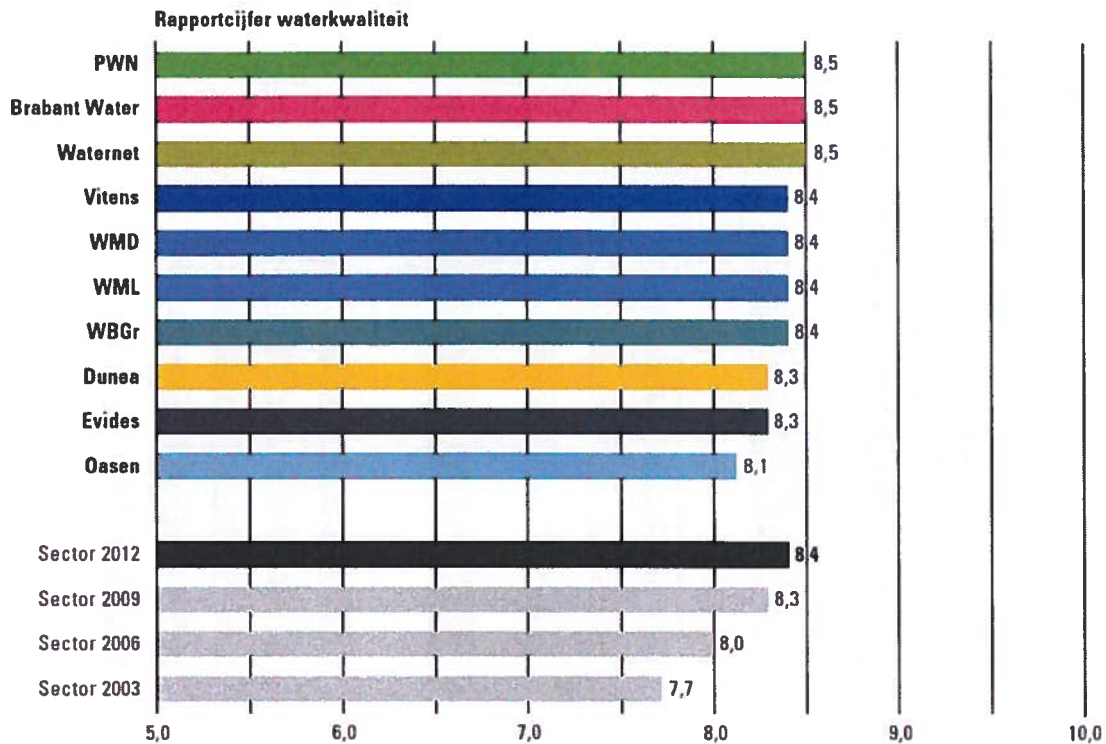
**Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering van het huidige beleid moet ervoor zorgen dat we deze prestatie blijven leveren.
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,009	0,009	0,008	Bij een aantal waterproductiebedrijven zullen we starten met het verdergaand verwijderen van elementen die een negatief effect hebben op deze WKI, hetgeen een positief resultaat zal hebben op de score. Hierbij moet onder andere gedacht worden aan het verder verwijderen van arseen.
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,014	0,012	0,011	Binnen Brabant Water hanteren we een renovatiebeleid waarbij elk waterproductiebedrijf

				elke 15 jaar onderhevig is aan een grote renovatie. Hierbij wordt het zuiveringsproces uiteraard ook tegen het licht gehouden en zo nodig verder geoptimaliseerd. Dit heeft tot gevolg dat de kwaliteit van het water voortdurend op een hoger niveau komt te liggen.
d. WKI Klantgericht	0,067	0,048	0,038	In 2011 zijn we gestart met het Deltaplan Ontharding. In dit programma wordt op een 7-tal waterproductiebedrijven een onthardingsinstallatie gerealiseerd. Hierdoor zal de WKI Klantgericht sterk worden verlaagd. Het zachtere water zal ervoor zorgen dat de inwoners van Brabant beduidend minder energie zullen verbruiken als gevolg van een verbeterde efficiency van geisers en wasmachines.



## 1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

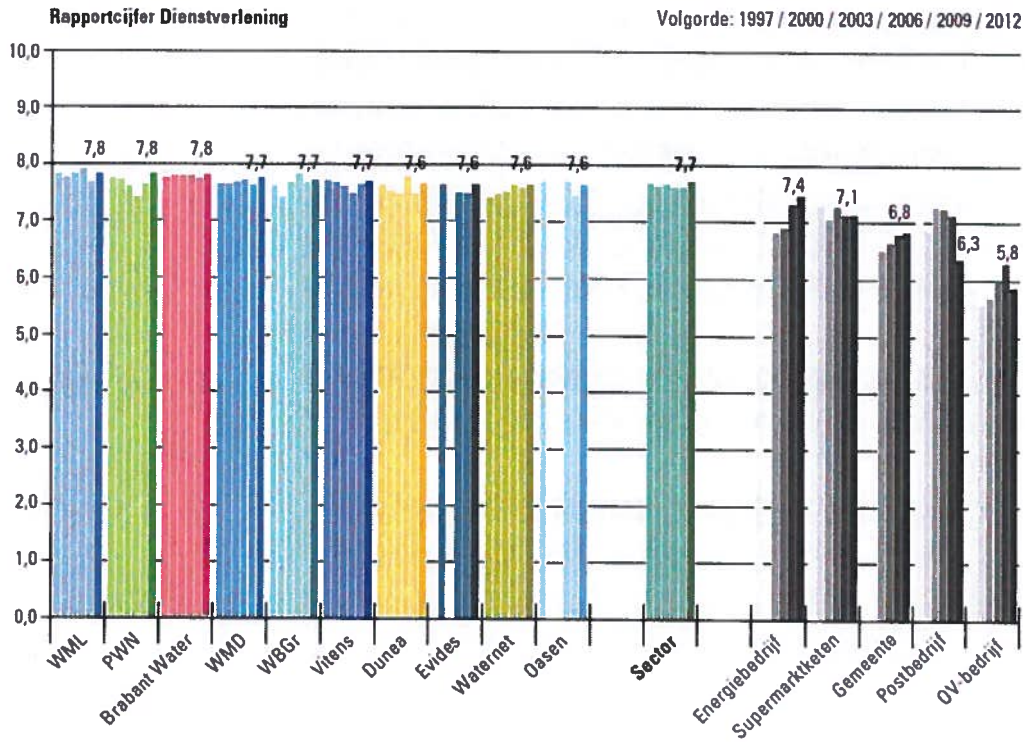


### Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

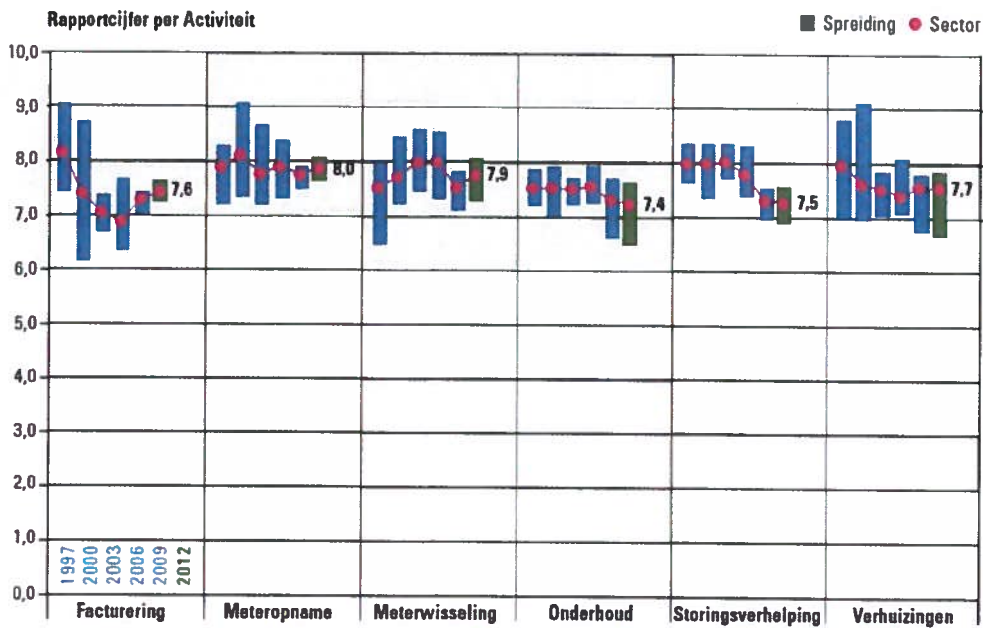
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,4	8,5	8,5	Gelet op het hoge huidige niveau streven we hier naar continuering van de huidige positie. Gelet op de inspanningen op het gebied van ontharding achten we dit zeker haalbaar.

## 2. Dienstverlening

### 2.1 Klantwaardering dienstverlening



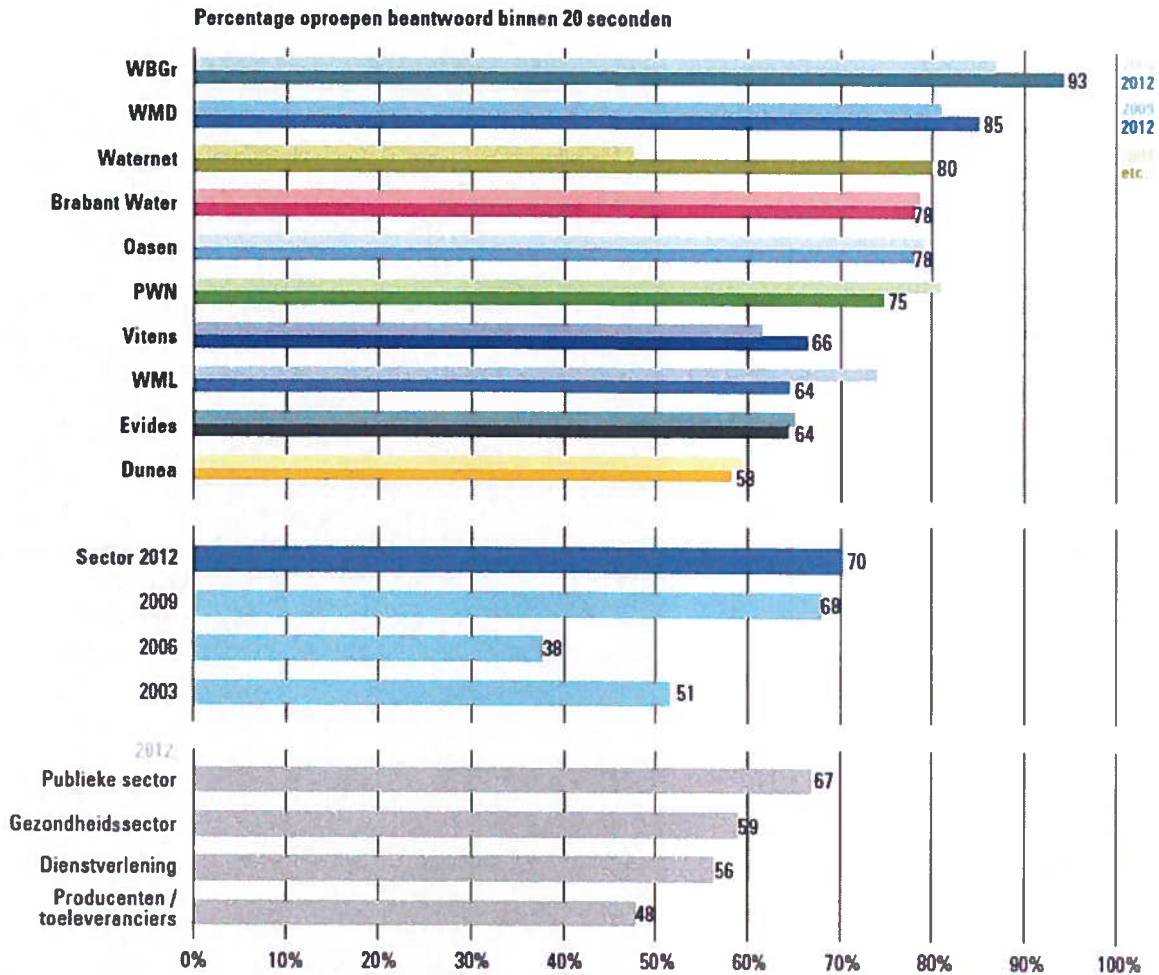
### 2.2 Klantwaardering per activiteit



**Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,7	7,8	8	Op het gebied van klantwaardering streeft Brabant Water naar een 8. We beseffen ons dat we de lat hiermee zeer hoog leggen, maar wij zijn van mening dat in een situatie waarin de klant niet kan kiezen we ons uiterste best moeten doen om de klant zo optimaal mogelijk te bedienen.
• Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	8	Brabant Water gaat over op digitaal factureren. Wij verwachten dat de klanttevredenheid op dit onderdeel hierdoor toe zal nemen. Ook zal de tijd tussen de meteropname en de facturatie worden verkort.
• Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,1	8	Gelet op de huidige waardering zal het huidige beleid hier in grote lijnen worden gecontinueerd. In de grootzakelijke markt zal een verdere uitrol van smart metering gaan plaatsvinden.
• Rapportcijfer Meterwisseling	7,8	8,1	8	Ook hier zal het huidige beleid worden gecontinueerd vanwege de hoge huidige score.
• Rapportcijfer Onderhoud	7,7	7,2	8	In het onderhoudsproces streven we naar een situatie waarbij de klant zo min mogelijk last heeft van het onderhoud. Hierbij is een goede communicatie vooraf van cruciaal belang. Dit doen we steeds meer op maat (bijvoorbeeld melding per e-mail). Daarnaast zorgen we voor een adequate alternatieve watervoorziening. Dit varieert van het leveren van waterzakken tot aan het plaatsen van een openbaar tappunt.
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	8	Ook hier geldt dat we door middel van rechtstreekse klantcommunicatie ervoor zorgen dat de klanten optimaal geïnformeerd worden over eventuele storingen. Daarnaast zorgen we middels verdere optimalisering van de storingsmelding dat er sneller een opdracht bij de monteur komt te liggen waardoor de storing sneller wordt verholpen.
• Rapportcijfer Verhuizingen	7,9	8,0	8	Invoering van een mijn.brabantwater omgeving moet in dit proces leiden tot een nog hogere klanttevredenheid.

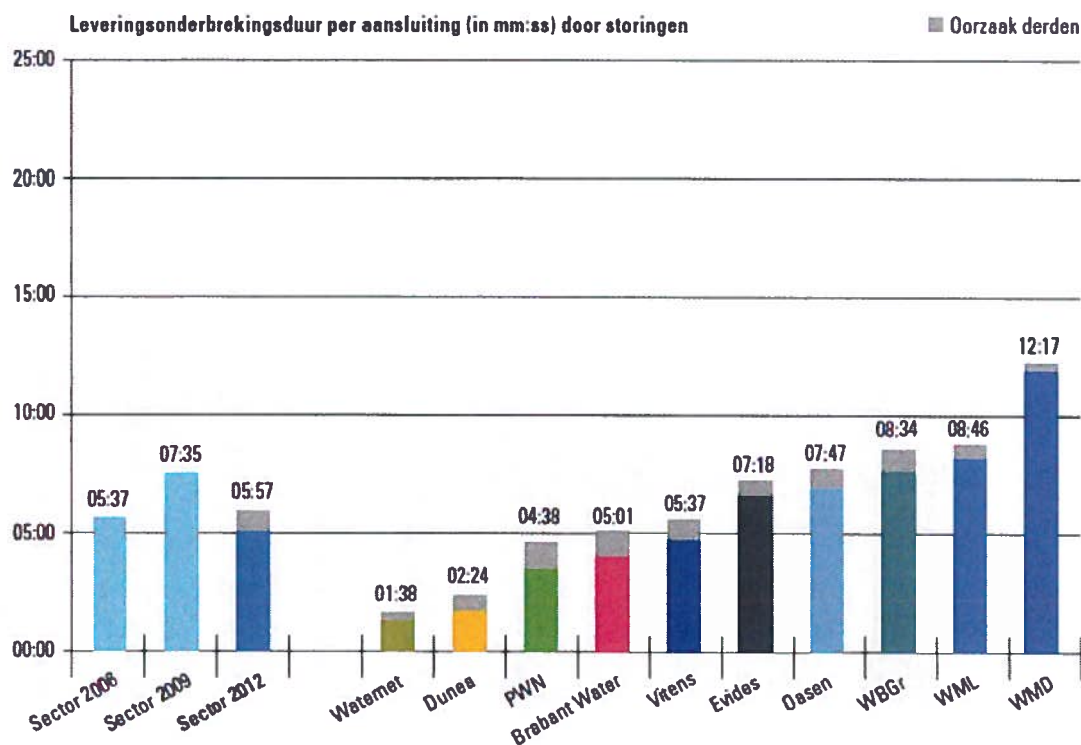
### 2.3 Telefonische bereikbaarheid



#### Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	79	78	78	Aan het beleid zal niets worden gewijzigd. Een beduidend hogere score brengt onevenredig veel kosten met zich mee.

## 2.4 Ongeplande leveringsonderbreking



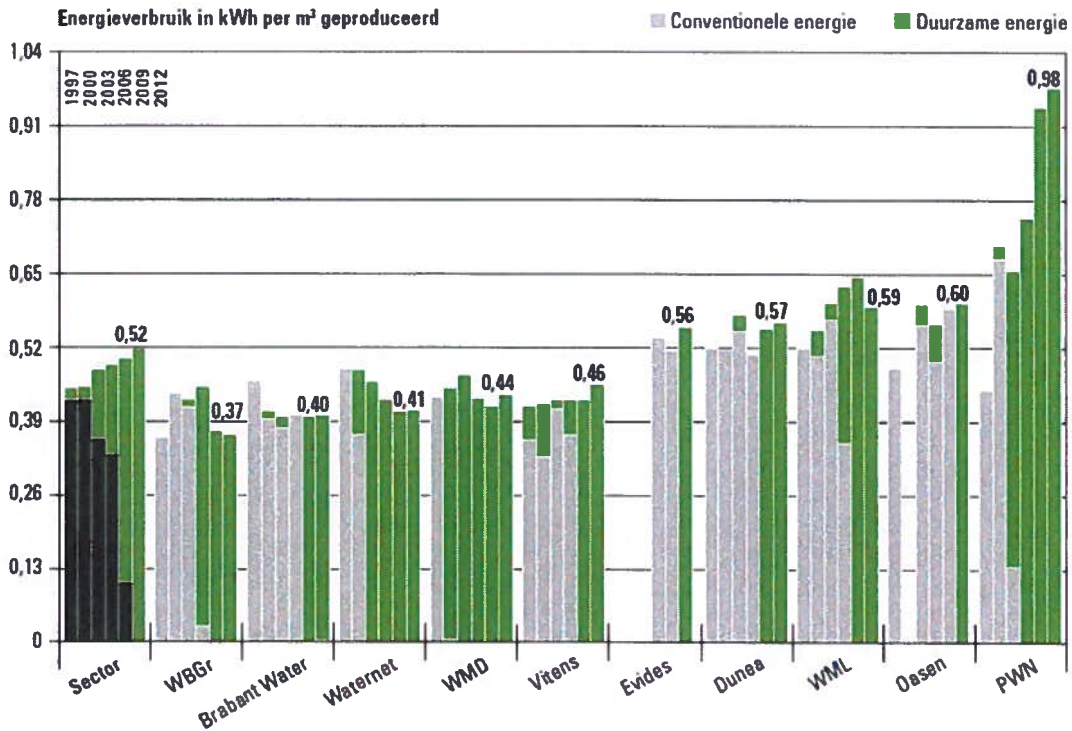
### Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	9:05	5:01	4:30	Optimale samenwerking met derden en een juiste informatievoorziening middels ons geografisch informatiesysteem leidt ertoe dat steeds minder vaak derden per abuis een waterleiding raken.
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	3:48	4:05	3:40	Door het uitvoeren van een juiste assetmanagementstrategie streeft Brabant Water naar een optimale balans tussen prestaties, risico's en kosten. Op basis van deze PRK-benadering identificeert Brabant Water waar in het distributienet de grootste risico's worden gelopen. Daar waar de risico's op OLM's onaanvaardbaar groot zijn wordt ingegrepen door middel van bijvoorbeeld vervanging van leidingen dan wel plaatsing van automatische afsluiters. Dit gebeurt op een planmatige wijze in het programma Vitalisering van het distributienet. Middels dit

grootschalige saneringsprogramma wordt het aantal ongeplande OLM geminimaliseerd.

### 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	0,40	0,40	0,39	Brabant Water is in 2013 het eerste klimaatneutrale waterleidingbedrijf geworden. Een energiebesparingsprogramma is één van de peilers van dit succes. Door drukoptimalisatie wordt op termijn ca. 10% van de energie bespaard. Daarnaast zal invoering van hostbesturing en verdere optimalisering van de prognosebesturing een significante bijdrage leveren aan de reductie van het energieverbruik.
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	Op dit moment wordt alle stroom duurzaam ingekocht. Brabant Water produceert zelf door middel van zonnepanelen en energierugwinunits een bescheiden hoeveelheid stroom. Er worden plannen ontwikkeld om het aandeel zelf opgewekte duurzame

			energie op te voeren.
--	--	--	-----------------------

### 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
■ 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 (%)	100	100	100	Gelet op ons succesvolle reststoffenbeleid is er geen enkele aanleiding om hier wijzigingen in aan te brengen. Wel is er voortdurend aandacht voor een zo optimaal mogelijk hergebruik.



### 3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

#### Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

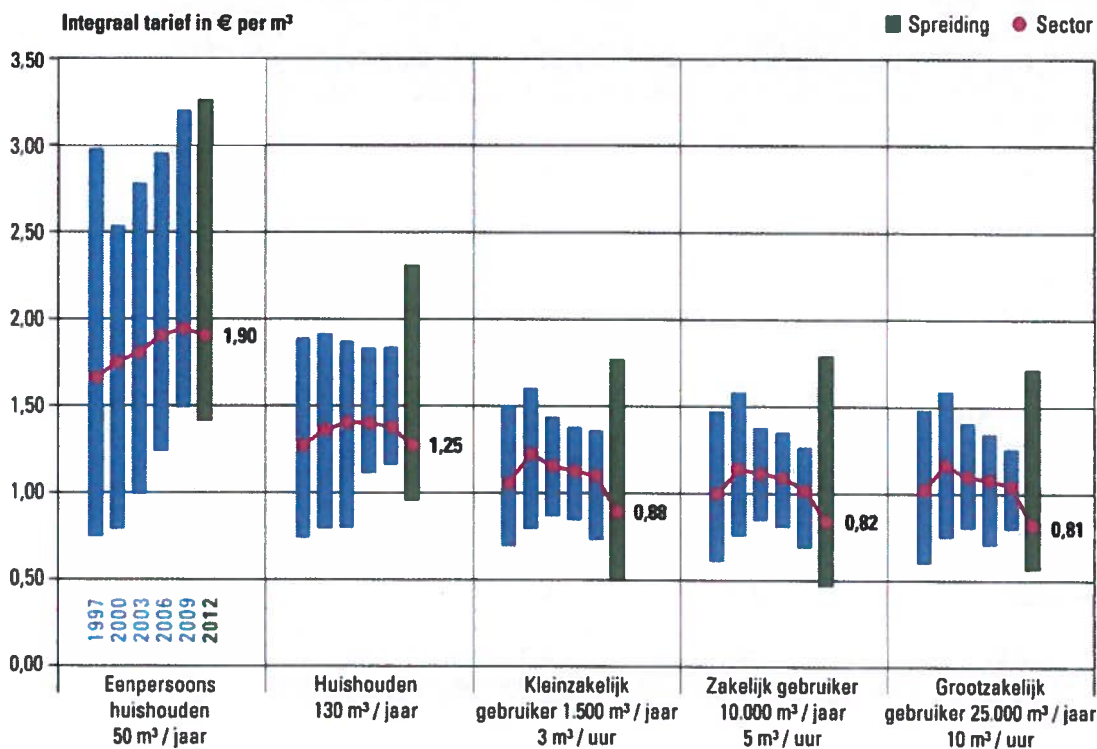
	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m <sup>3</sup>	% van het in het net gebracht drinkwater	m <sup>3</sup> per km leiding per dag
■ Brabant Water	3,9	2,3	0,6
■ Dunea	3,6	4,8	2,1
■ Evides	12,9	7,6	2,7
■ Oasen	3,1	6,5	2,1
■ PWN	5,9	5,7	1,6
■ Vitens	17,0	4,9	1,0
■ Waternet	2,5	3,7	2,2
■ WBGr	2,2	5,1	1,2
■ WMD	1,2	4,1	0,6
■ WML	4,2	5,5	1,3
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	3,1	2,3	2,2	Onze assetmanagementstrategie is er op gericht om grote risico's te vermijden. Dit betekent dat leidingen met een hoge storingsfrequentie doorgaans als eerste worden vervangen. Dit zal leiden tot een kleinere storingskans en dus minder lekverlies. Daarnaast zal ons beleid van drukoptimalisatie leiden tot een reductie van drukpieken in het net. Bovendien zorgt drukoptimalisatie ervoor dat ten tijde van een lek er gemiddeld minder uitstroom plaatsvindt dan nu het geval is.
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	0,8	0,6	0,6	

## 4. Financiën & Efficiency

### 4.1 Drinkwatertarief



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

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Integraal tarief Eenpersoons	2,08	1,88	1,93	In 2013 is nog een tariefstijging van 2,5% doorgevoerd. In 2014 is tariefstabilisatie gerealiseerd en voor 2015 wordt voornamelijk een stabilisatie van de tarieven voorzien.
b. Integraal tarief Huishouden	1,32	1,11	1,14	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	0,73	0,50	0,51	
d. Integraal tarief Zakelijk	0,69	0,46	0,47	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	0,80	0,57	0,58	

## 4.2 Drinkwaterkosten naar categorie

	Totale kosten €/ m <sup>3</sup>	Belastingen €/ m <sup>3</sup>	Vermogenskosten €/ 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
WBGGr	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
<b>Sector</b>	<b>1,27</b>	<b>0,03</b>	<b>0,22</b>	<b>0,31</b>	<b>0,71</b>

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

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	1,17	0,97	0,99	Totale kosten worden bepaald door de hoogte van het tarief. Zoals eerder in dit plan vermeld heeft in 2013 een tariefstijging van 2,5% plaatsgevonden, zijn de tarieven in 2014 gelijk gebleven en wordt voor 2015 vooralsnog eveneens een stabilisatie van de tarieven voorzien.
b. Belastingen	0,22	0,02	0,02	Hier hebben we geen invloed op, maar de verwachting is dat dit tarief stabiel blijft.
c. Vermogenskosten	0,04	0,20	0,18	Dit is een resultante van de overige componenten.
d. Afschrijvingen	0,14	0,15	0,16	Als gevolg van een intensief investeringsprogramma in onthardingsinstallaties en grootschalige sanering van leiding zullen de afschrijvingskosten de komende jaren toenemen.
e. Operationele kosten	0,77	0,60	0,63	Als gevolg van onze inspanningen om jaarlijks de beïnvloedbare operationele kosten met slechts de helft van de inflatie te laten stijgen verwachten wij dat de operationele kosten per m <sup>3</sup> slechts met 1 cent per jaar toenemen.

