



Postbus 2113
1990 AC Velsbroek
www.pwn.nl

Verbeterplan N.V. PWN

Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012

Velsbroek, 1 juli 2014

Inhoud

| | |
|---|----|
| Samenvatting Verbeterplan N.V. PWN | 3 |
| Samenvattende tabel van de prestaties van N.V.PWN | 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 Drinkwatertarief | 16 |
| 4.2 Drinkwaterkosten naar categorie | 17 |

Samenvatting Verbeterplan N.V. PWN

De drinkwatersector in Nederland kenmerkt zich door het hoge niveau van waterkwaliteit en dienstverlening. Het rapport Water in Zicht 2012 laat zien dat PWN binnen deze sector voor de meeste onderdelen behoort tot de bedrijven met de beste scores.

PWN heeft zich voor die onderdelen dan ook ten doel gesteld deze hoge scores minimaal te continueren. Voor sommige onderdelen is een verbetering ook niet mogelijk, omdat daar al een 100% score wordt behaald.

Voor dienstverlening is het streven de scores minimaal te handhaven, met daarbij meer oog voor kwaliteit dan kwantiteit. Op milieu gebied wordt een lager energieverbruik ten doel gesteld, omdat we voor duurzame energie en het nuttig toepassen van restmaterialen al (bijna) 100% scoren.

Ook voor de waterkwaliteit geldt dat de scores nauwelijks te verbeteren zijn; ook hier is het handhaven van het huidige hoge niveau het doel.

De tarieven tonen weliswaar bij enkele afnemersgroepen een lichte verhoging ten opzichte van 2012, maar zijn gecorrigeerd voor inflatie lager dan het vorige jaar van rapporteren. Indien in ogeschouw wordt genomen dat een fors investeringsniveau noodzakelijk is om de drinkwaterkwaliteit te handhaven (met bijbehorende stijgende kapitaallasten) is de keuze geen inflatie correctie toe te passen in 2015 behoorlijk ambitieus.

Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van N.V. PWN

| | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 |
|---|-------------|------------|------------------|
| 1. Waterkwaliteit | | | |
| 1.1a WKI Acuut gezondheidkundig | 0,000 | 0,001 | 0,000 |
| 1.1b WKI Niet-acuut gezondheidkundig | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| 1.1c WKI bedrijfstechnisch | 0,039 | 0,032 | 0,044 |
| 1.1d WKI Klantgericht | 0,031 | 0,027 | 0,018 |
| 1.2 Rapportcijfer | 8,4 | 8,5 | 8,5 |
| 2. Dienstverlening | | | |
| 2.1 Rapportcijfer dienstverlening | 7,6 | 7,8 | 7,8 |
| 2.2a Rapportcijfer Facturering | 7,6 | 7,8 | 7,8 |
| 2.2b Rapportcijfer Meteropname | 7,9 | 8,0 | 8,0 |
| 2.2c Rapportcijfer Meterwisseling | 7,9 | 7,8 | 7,8 |
| 2.2d Rapportcijfer Onderhoud | 7,7 | 7,6 | 7,6 |
| 2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping | 7,4 | 7,1 | 7,4 |
| 2.2f Rapportcijfer Verhuizingen | 7,5 | 7,9 | 7,9 |
| 2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.) | 81% | 75% | 75% |
| 2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal | 7:27 | 4:38 | < 6:00 |
| 2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden | Niet bekend | 3:32 | < 4:00 |
| 3. Milieu | | | |
| 3.1a Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd | 0,95 | 0,98 | 0,93 |
| 3.1b % duurzame energie | 100% | 100% | 100% |
| 3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%) | 99,8% | 98,2% | 100% |
| 3.3a NIRG % in net gebracht | 5,4% | 5,7% | < 5,4% |
| 3.3b NIRG m ³ per km leiding | 1,58 | 1,61 | < 1,58 |
| 4. Financiën & Efficiency | | | |
| 4.1a Integraal tarief €/m ³ Eenpersoons | € 2,08 | € 2,30 | € 2,47 |
| 4.1b Integraal tarief €/m ³ Huishouden | € 1,62 | € 1,71 | € 1,80 |
| 4.1c Integraal tarief €/m ³ Kleinzakelijk | € 1,36 | € 1,36 | € 1,39 |
| 4.1d Integraal tarief €/m ³ Zakelijk | € 1,18 | € 1,26 | € 1,27 |
| 4.1e Integraal tarief €/m ³ Grootzakelijk | € 1,22 | € 1,30 | € 1,32 |
| 4.2a Totale kosten in €/aansluiting | € 207 | € 215 | € 224 |
| 4.2b Kosten Belastingen in €/aansluiting | € 4 | € 0 | € 0 |
| 4.2c Vermogenskosten in €/aansluiting | € 26 | € 32 | € 29 |
| 4.2d Afschrijvingen in €/aansluiting | € 48 | € 54 | € 62 |
| 4.2e Operationele kosten in €/aansluiting | € 129 | € 128 | € 133 |

Inleiding

Het verbeterplan van N.V. PWN 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.

N.V. PWN 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 N.V. PWN in 2009 (Water in Zicht 2009)
 - prestatie van N.V. PWN in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - streefprestatie van N.V. PWN in 2015
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

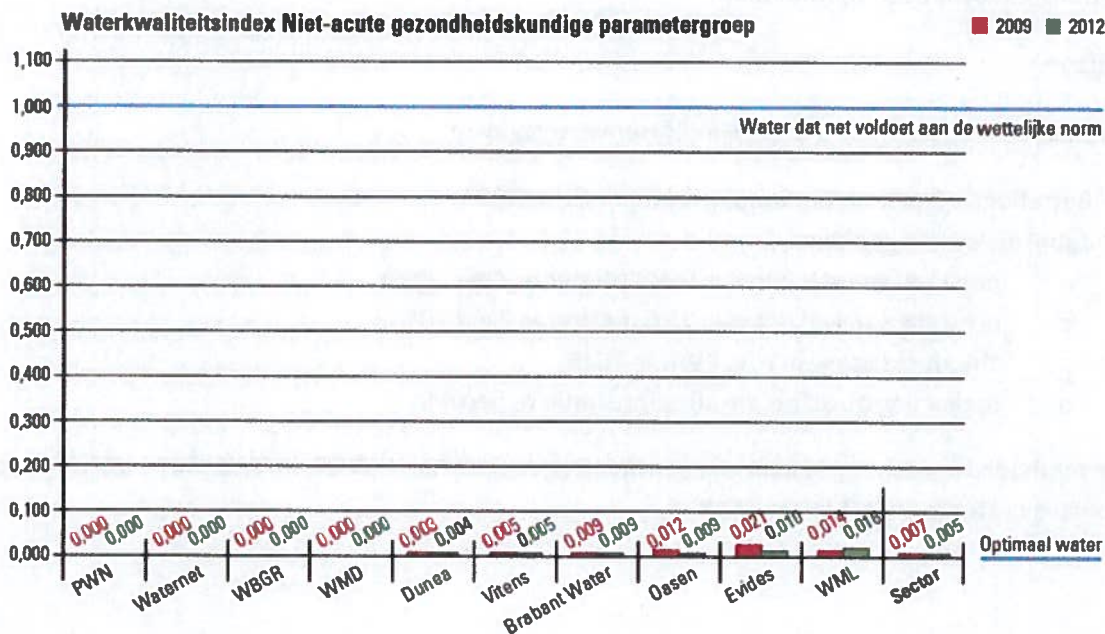
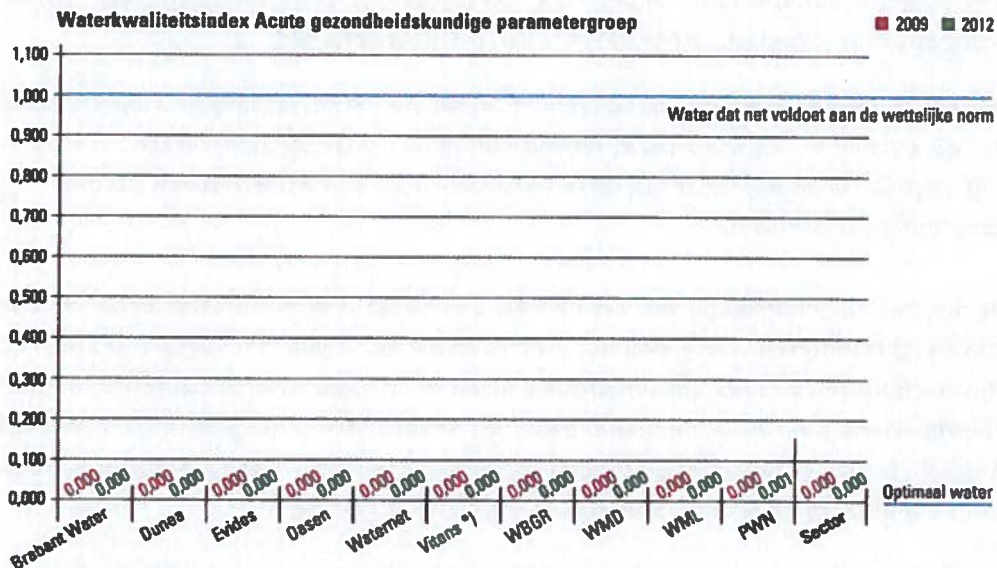
Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2009 en 2012 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2009 en 2012.

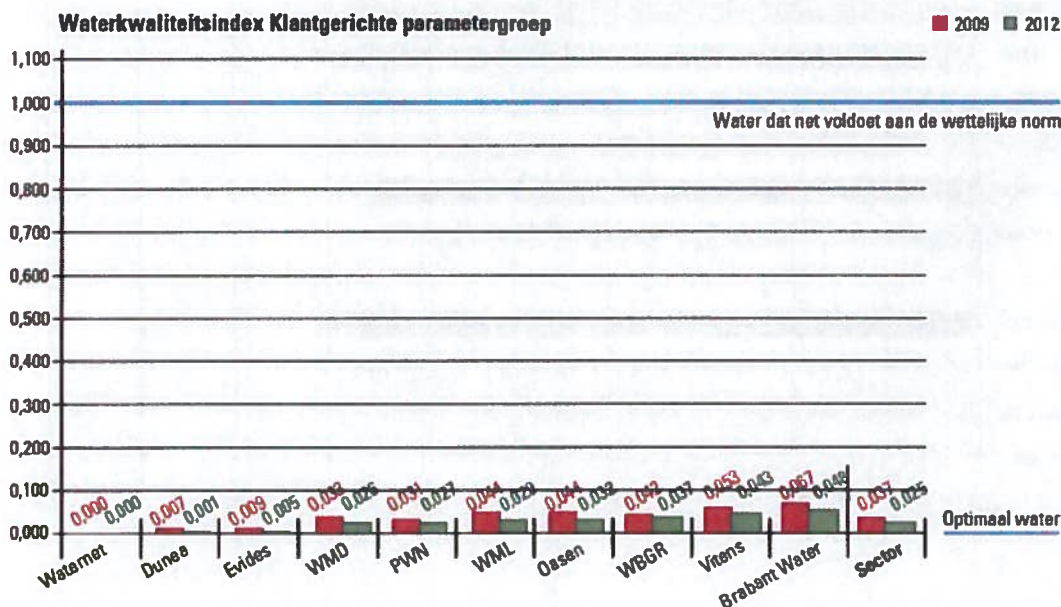
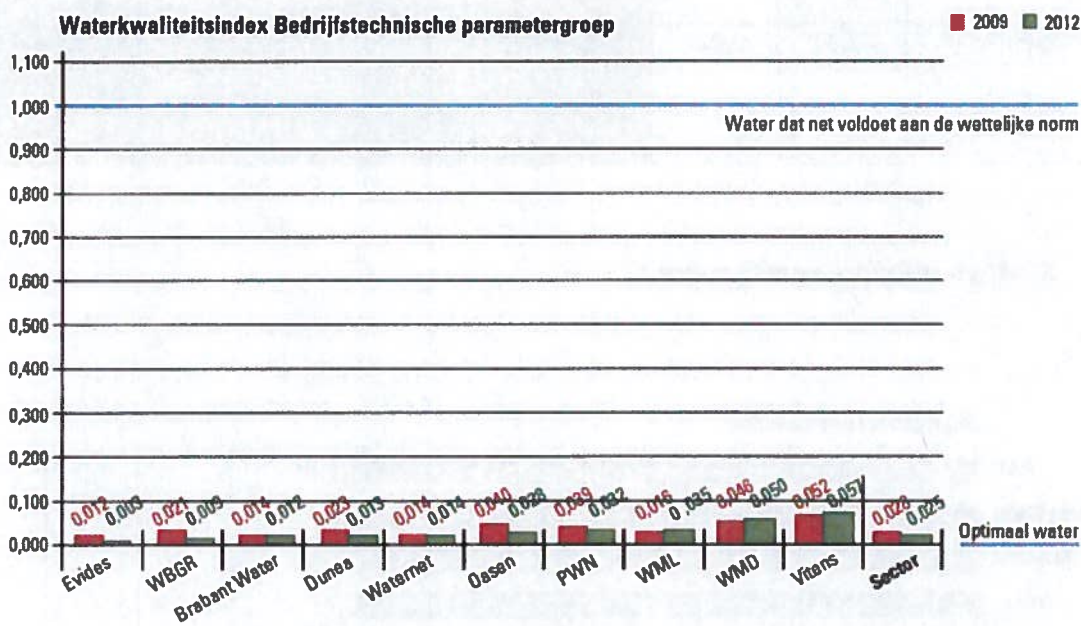
¹ DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren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

1. Waterkwaliteit

1.1 Waterkwaliteitsindex

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



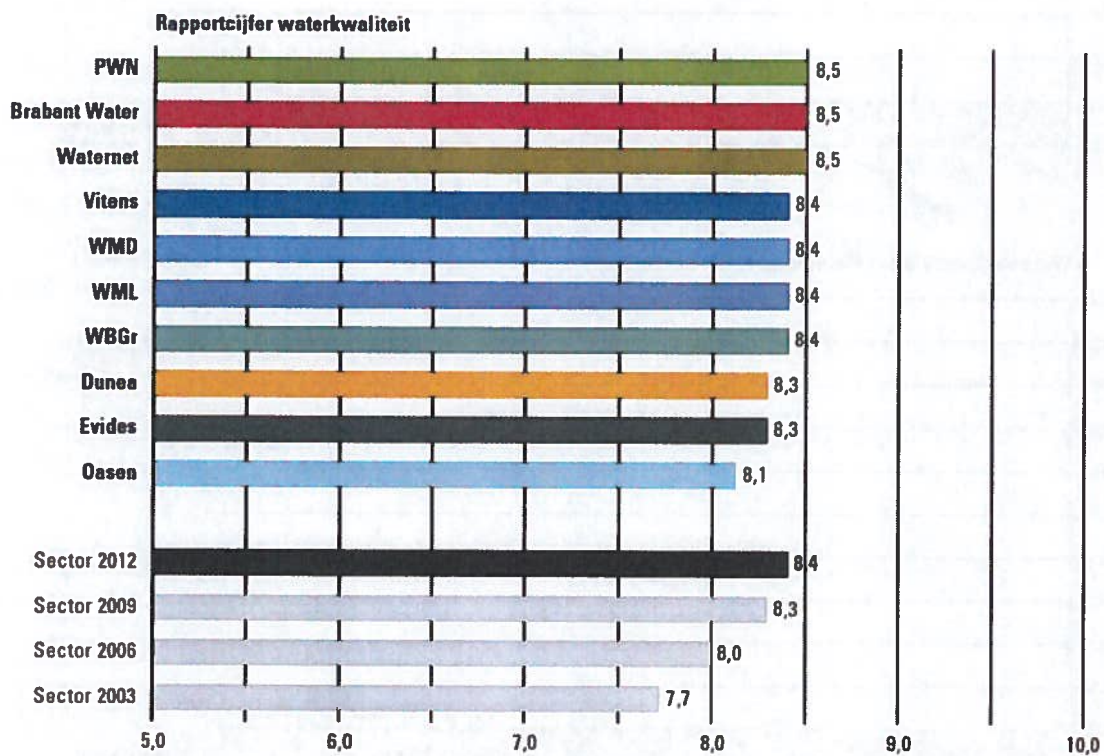


Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

| Indicator | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 | Toelichting |
|-----------------------------------|------------|------------|------------------|---|
| a. WKI Acut gezondheidkundig | 0,000 | 0,001 | 0,000 | Streefscore weer terugbrengen op niveau 0. |
| b. WKI Niet-acut gezondheidkundig | 0,000 | 0,000 | 0,000 | Handhaven huidige score. |
| c. WKI Bedrijfstechnisch | 0,039 | 0,032 | 0,044 | Als resultaat van de inbedrijfname van een nieuwe voorzuivering in Andijk, zal het chloridegehalte van het geproduceerde drinkwater ten opzichte van 2012 enigszins stijgen. Het sulfaatgehalte daalt echter (zie WKI Klantgericht), waardoor de corrosiviteit van het water niet toeneemt en |

| | | | | |
|---------------------|-------|-------|-------|---|
| | | | | mogelijk zelfs daalt. |
| d. WKI Klantgericht | 0,031 | 0,027 | 0,018 | De nieuwe voorzuivering in Andijk (zie WKI Bedrijfstechnisch) zorgt voor een verlaging van het sulfaatgehalte, met een verwacht positief effect op de WKI Klantgericht. |

1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

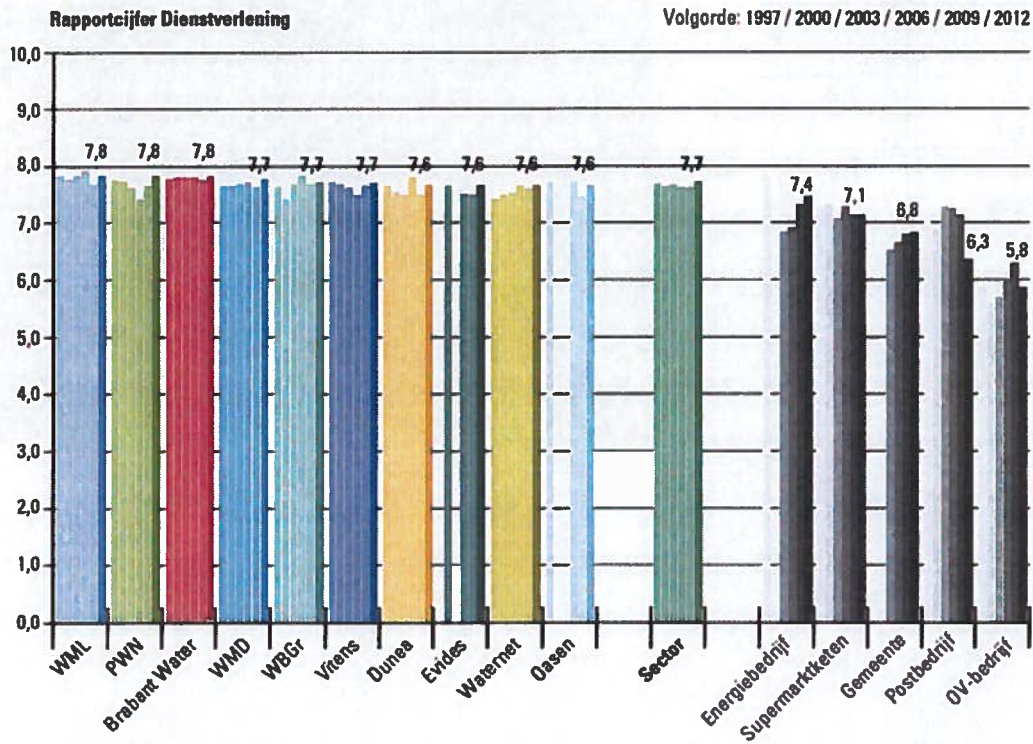


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

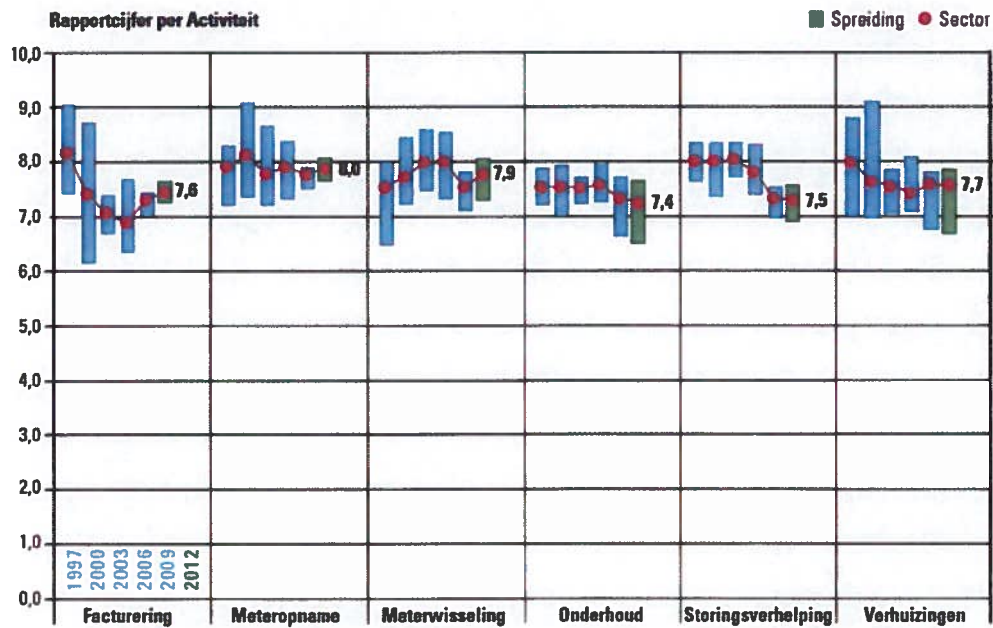
| Indicator | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 | Toelichting |
|------------------------------|------------|------------|------------------|--------------------------|
| Rapportcijfer Waterkwaliteit | 8,4 | 8,5 | 8,5 | Handhaven huidige score. |

2. Dienstverlening

2.1 Klantwaardering dienstverlening



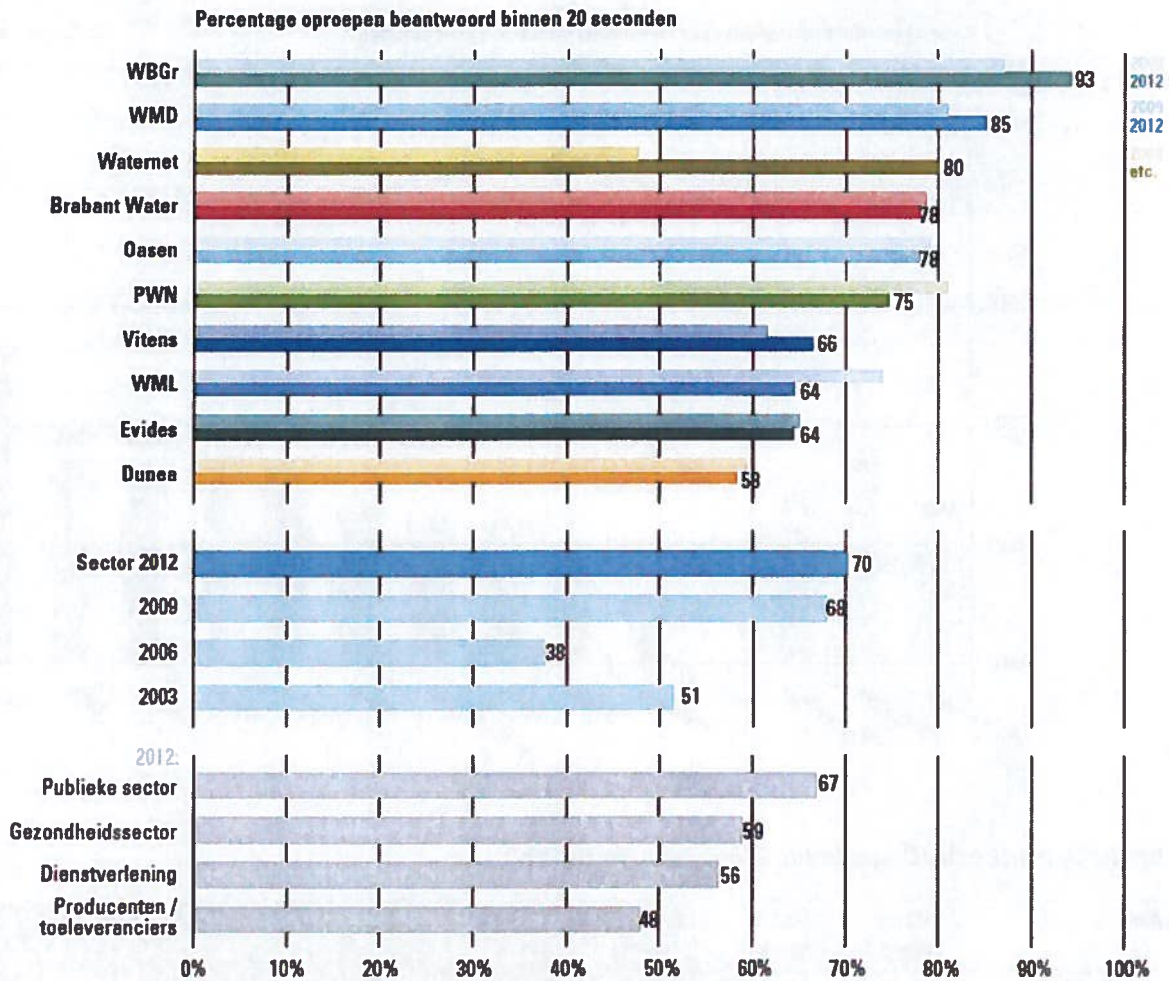
2.2 Klantwaardering per activiteit



Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit

| Indicator | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 | Toelichting |
|------------------------------------|------------|------------|------------------|--|
| Rapportcijfer Dienstverlening | 7,6 | 7,8 | 7,8 | Streven is minimaal handhaven. |
| • Rapportcijfer Facturering | 7,6 | 7,8 | 7,8 | Streven is minimaal handhaven. |
| • Rapportcijfer Meteropname | 7,9 | 8,0 | 8,0 | Streven is minimaal handhaven. |
| • Rapportcijfer Meterwisseling | 7,9 | 7,8 | 7,8 | Streven is minimaal handhaven. |
| • Rapportcijfer Onderhoud | 7,7 | 7,6 | 7,6 | Streven is minimaal handhaven. |
| • Rapportcijfer Storingsverhelping | 7,4 | 7,1 | 7,4 | Verbetering nastreven door betere planning en communicatie rondom storingen. |
| • Rapportcijfer Verhuizingen | 7,5 | 7,9 | 7,9 | Streven is minimaal handhaven. |

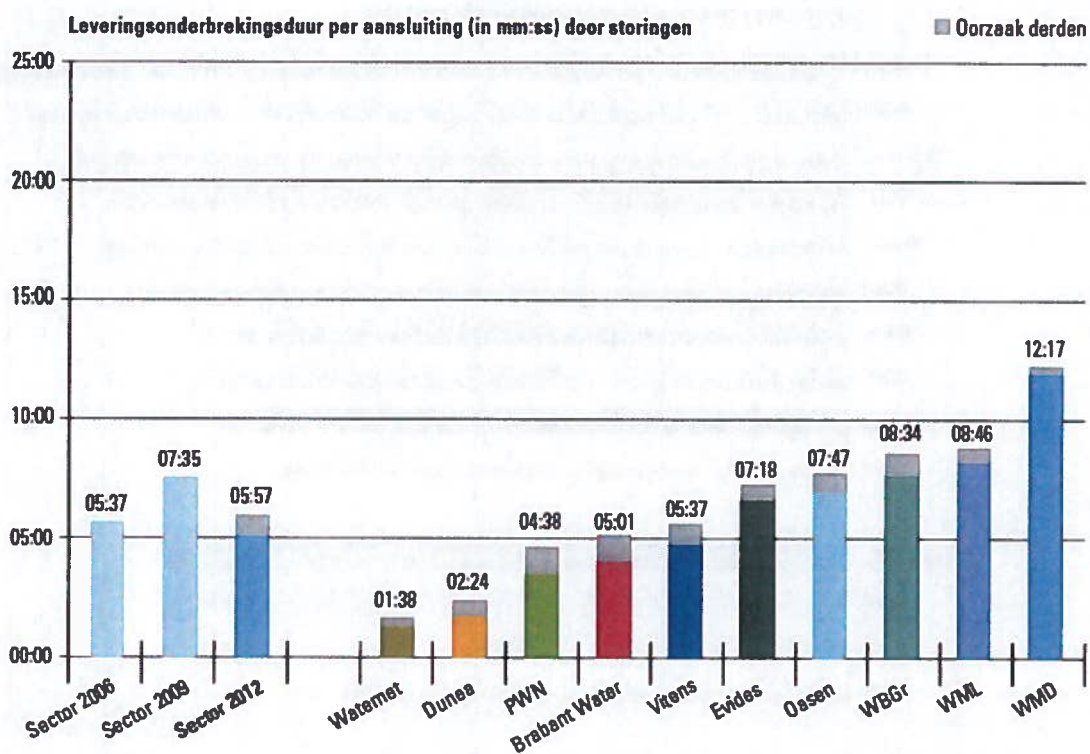
2.3 Telefonische bereikbaarheid



Toelichting prestatie Bereikbaarheid

| Indicator | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 | Toelichting |
|-------------------------------------|------------|------------|------------------|--|
| % oproepen beantwoord binnen 20 sec | 81% | 75% | 75% | Het in een keer goed afhandelen van de klantvraag wordt als prioriteit 1 gezien, kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit. |

2.4 Ongeplande leveringsonderbreking

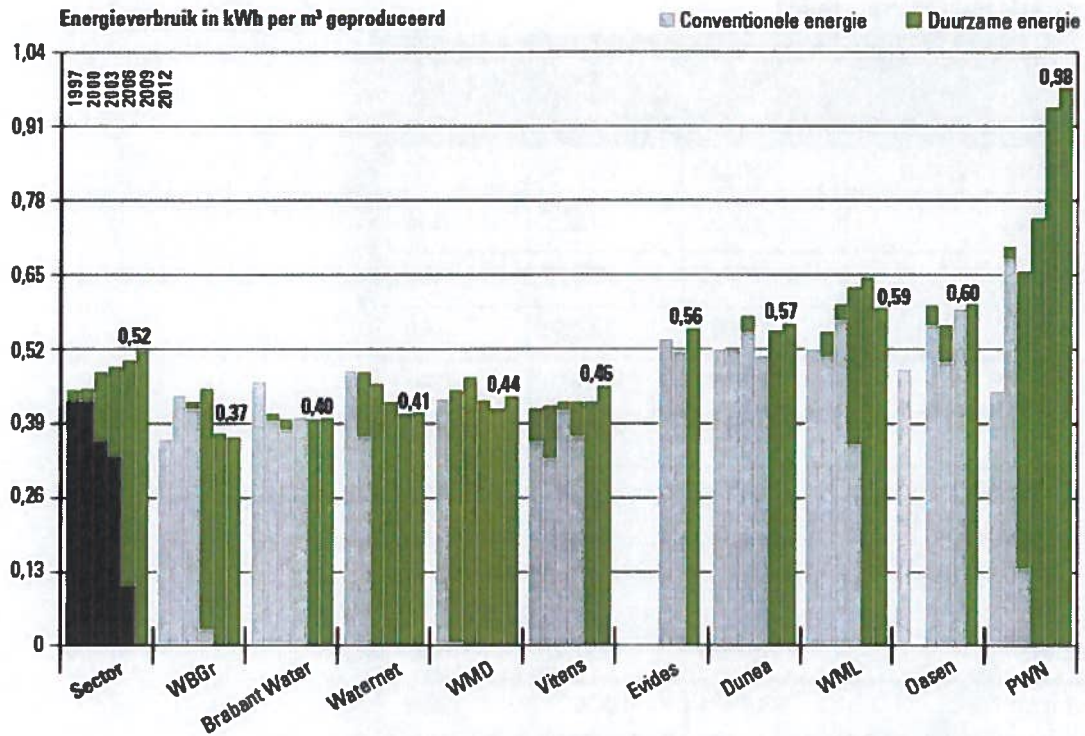


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

| Indicator | Score 2009 | Score 2012 | Streefscore 2015 | Toelichting |
|--|-------------|------------|------------------|---|
| a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal | 7:27 | 4:38 | < 6:00 | Gericht op behoud prestatie tegen acceptabele kosten. |
| b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden | Niet bekend | 3:32 | < 4:00 | Idem. |

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 | 0,95 | 0,98 | 0,93 | Verbeterd inzicht in verbruik en de mogelijkheid om te optimaliseren en te corrigeren. Vermindering verbruik UV proces door optimalisatie. |
| b. % duurzame energie | 100% | 100% | 100% | Maximale score. |

3.2 Reststoffen

Hoeveelheid reststoffen per bedrijf

| Bedrijf | Hoeveelheid | | Nuttig toegepast | |
|-----------------|----------------|----------------|------------------|-------------|
| | (ton) | (ton) | (ton) | (%) |
| ■ Brabant Water | 29.276 | 29.276 | 29.276 | 100 |
| ■ Dunea | 9.927 | 9.927 | 9.927 | 100 |
| ■ Evides | 8.072 | 8.072 | 8.072 | 100 |
| ■ Oasen | 12.062 | 12.058 | 12.058 | 100 |
| ■ PWN *) | 11.980 | 11.980 | 11.980 | 100 |
| ■ Vitens | 59.612 | 56.404 | 56.404 | 94,6 |
| ■ Waternet | 17.774 | 17.774 | 17.774 | 100 |
| ■ WBG | 21.949 | 21.949 | 21.949 | 100 |
| ■ WMD | 4.327 | 4.102 | 4.102 | 94,8 |
| ■ WML | 13.295 | 13.295 | 13.295 | 100 |
| Sector | 188.274 | 184.837 | 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% | 98,2% | 100% | Maximale score. Ervan uitgaande dat voetnoot m.b.t. de membraanfiltratie installatie blijft gelden. |

3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

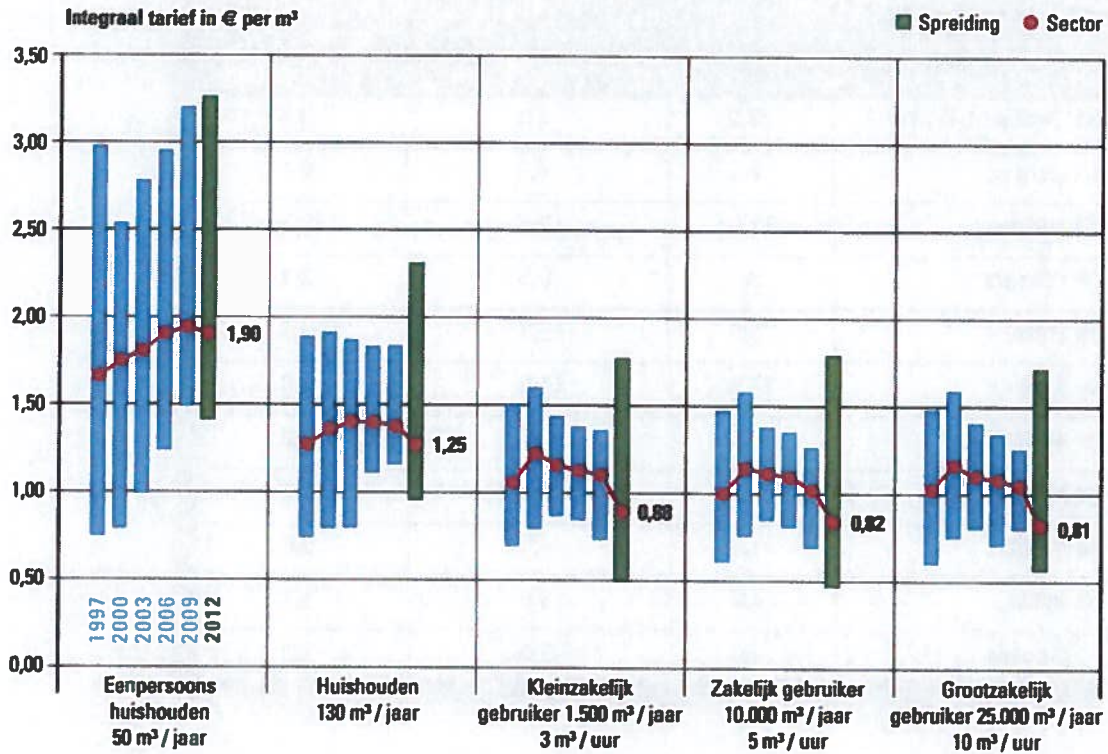
| | NIRG hoeveelheid | | |
|-----------------|------------------------|---|--|
| | miljoen m ³ | % van het in het net gebracht drinkwater | m ³ per km leiding per dag |
| ■ Brabant Water | 3,9 | 2,3 | 0,6 |
| ■ Dunea | 3,6 | 4,8 | 2,1 |
| ■ Evides | 12,9 | 7,6 | 2,7 |
| ■ Oasen | 3,1 | 6,5 | 2,1 |
| ■ 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 | 5,4% | 5,7% | < 5,4% | NIRG kan wat fluctueren over de jaren. Voortschrijdend gemiddelde van minder dan 5,4% is streefwaarde. |
| b. NIRG als m ³ per km leiding per dag | 1,58 | 1,61 | < 1,58 | |

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 | € 2,08 | € 2,30 | € 2,47 | PWN streeft naar een stabiele tariefontwikkeling onder inflatieniveau. |
| b. Integraal tarief Huishouden | € 1,62 | € 1,71 | € 1,80 | |
| c. Integraal tarief Kleinzakelijk | € 1,36 | € 1,36 | € 1,39 | |
| d. Integraal tarief Zakelijk | € 1,18 | € 1,26 | € 1,27 | |
| e. Integraal tarief Grootzakelijk | € 1,22 | € 1,30 | € 1,32 | |

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 | 1,11 | 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 |
| Watermet | 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 |
| Watermet | 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 | € 207 | € 215 | € 224 | |
| b. Belastingen | € 4 | € 0 | € 0 | Niet beïnvloedbaar door PWN. |
| c. Vermogenskosten | € 26 | € 32 | € 29 | Lager financieel resultaat en lagere rentelasten zorgen voor lagere vermogenskosten. |
| d. Afschrijvingen | € 48 | € 54 | € 62 | Stijgende afschrijvingen door investeringen in de jaren hiervoor. |
| e. Operationele kosten | € 129 | € 128 | € 133 | Door verdergaande digitalisering klantcontacten, lager energieverbruik, lagere ICT kosten als gevolg |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | van standaardisering en lagere onderhoudskosten als gevolg van verbetering preventief onderhoud, stijgen de operationele kosten minder dan de inflatie. |
|--|--|--|--|---|