



# **Verbeterplan**

## **Waterleidingmaatschappij Drenthe (WMD)**

**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012**

**Assen, 30 april 2014**

**Auteur: H. ten Heuw**

**Opdrachtgever: T.W. Terpstra**

**Goedgekeurd: Directieoverleg**

## **Inhoud**

<b>Samenvatting Verbeterplan WMD</b>	<b>3</b>
<b>Samenvattende tabel van de prestaties van WMD</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	9
2.2 Klantwaardering per activiteit	10
2.3 Telefonische bereikbaarheid	11
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking	12
<b>3. Milieu</b>	
3.1 Energieverbruik	13
3.2 Reststoffen	14
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik	15
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>	
4.1 Drinkwatertarief	16
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	17

## **Samenvatting Verbeterplan Waterleidingmaatschappij Drenthe (WMD)**

Het voorliggende verbeterplan is ontleend aan en volledig congruent met het Financieel Plan van WMD over de periode 2014 – 2018, en de besparingsplannen zoals die zijn verstrekt aan de visitatiecommissie Bestuursakkoord Water.

In de periode 2009 – 2012 behoorde WMD tot de koplopers als het gaat om het tegen lage kosten realiseren van doelstellingen op het gebied van kwaliteit, dienstverlening en milieu. Ook voor 2015 zijn de plannen van WMD ambitieus. De realisatie ervan vraagt omvangrijke investeringen in mensen en materiaal. Om te voorkomen dat dit leidt tot een omvangrijke stijging van de tarieven voor de klanten, is WMD voornemens haar efficiency nog verder op te voeren.

Uiteraard kunnen externe autonome ontwikkelingen de realisatie onmogelijk maken.

Naast de in dit verbeterplan genoemde streefscores heeft WMD uiteraard nog vele andere ambities die zij nastreeft, zoals op het gebied van duurzaamheid en van duurzaam zelf opgewekte energie.

## Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van WMD

	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	0,000	0,000	0,000
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,046	0,050	0,040
1.1d WKI Klantgericht	0,033	0,026	0,025
1.2 Rapportcijfer		8,4	8,4
<b>2. Dienstverlening</b>			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,7	7,7	7,8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,5	7,7	7,8
2.2b Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,3
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,7	8,2	8,2
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,4	7,6
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	7,8
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,8	7,9	8,0
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	81%	85%	90%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	12,49	12,17	6,00
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden			
<b>3. Milieu</b>			
3.1a Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd		0,44	0,41
3.1b % duurzame energie		100	100
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)		94,8	100
3.3a NIRG % in net gebracht		4,1	4,1
3.3b NIRG m <sup>3</sup> per km leiding		0,6	0,6
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>			
4.1a Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Eenpersoons	1,68	1,59	1,76
4.1b Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Huishouden	1,21	0,95	1,02
4.1c Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Kleinzakelijk	1,18	0,89	1,04
4.1d Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Zakelijk	0,99	0,64	0,77
4.1e Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Grootzakelijk	0,97	0,62	0,75
4.2a Totale kosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	183	144	153
4.2b Kosten Belastingen in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	29	2	2
4.2c Vermogenskosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	25	5	23
4.2d Afschrijvingen in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	30	31	33
4.2e Operationele kosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	99	105	95

## Inleiding

Het verbeterplan van WMD 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.

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

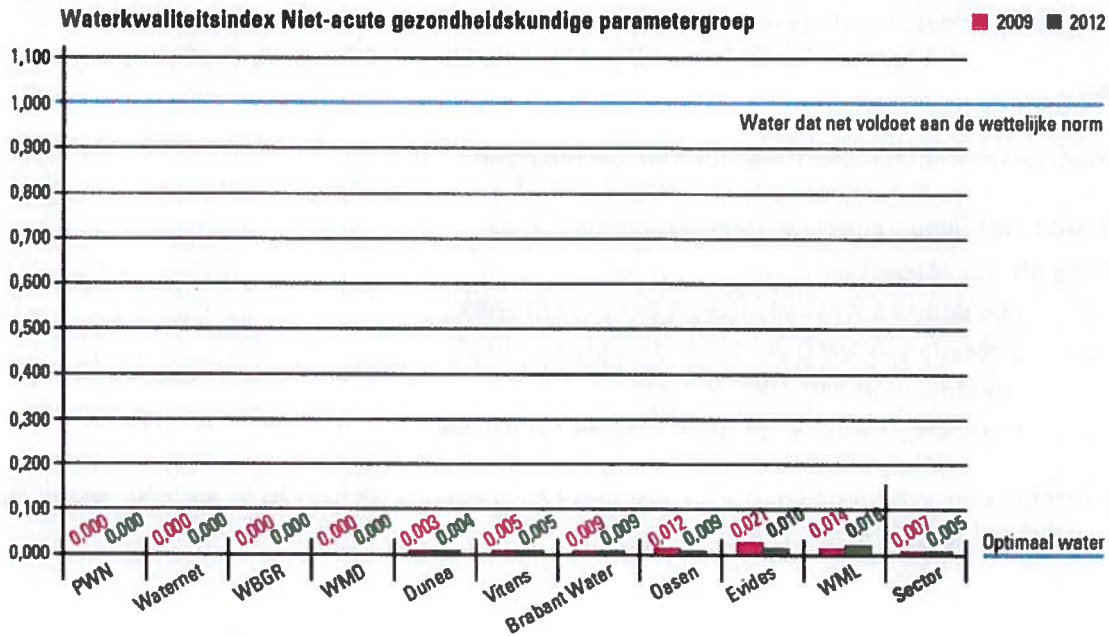
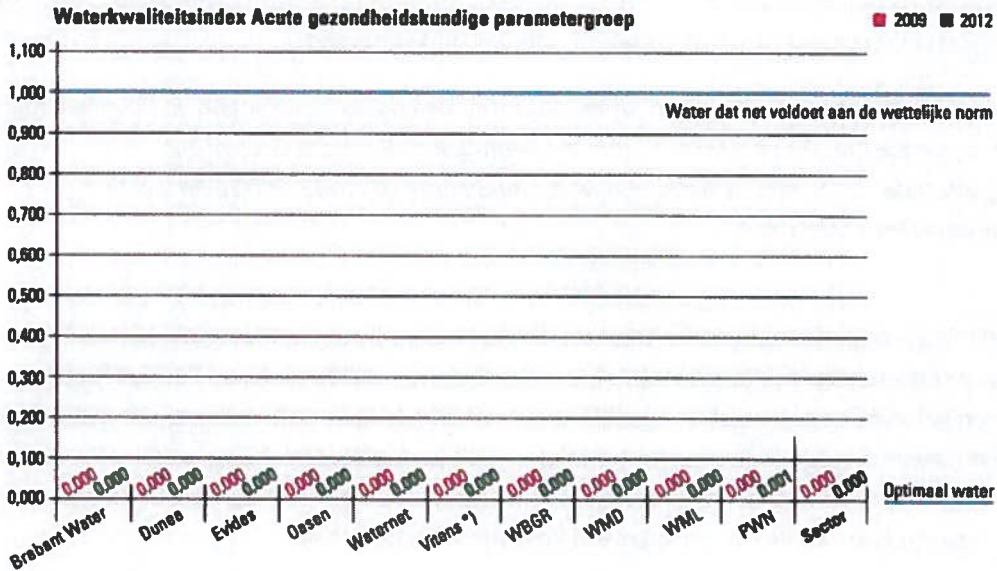
---

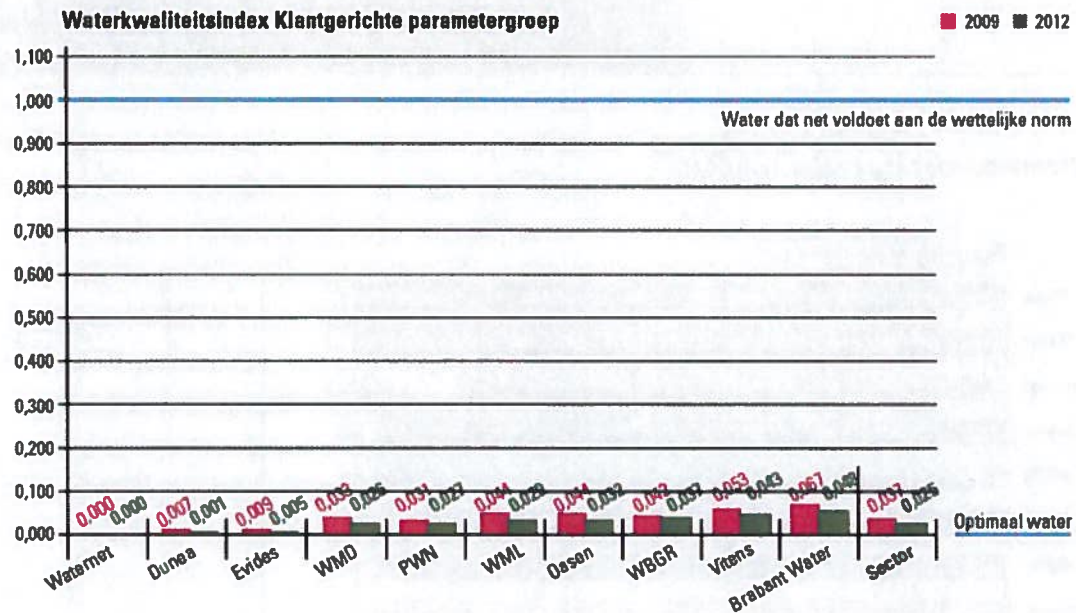
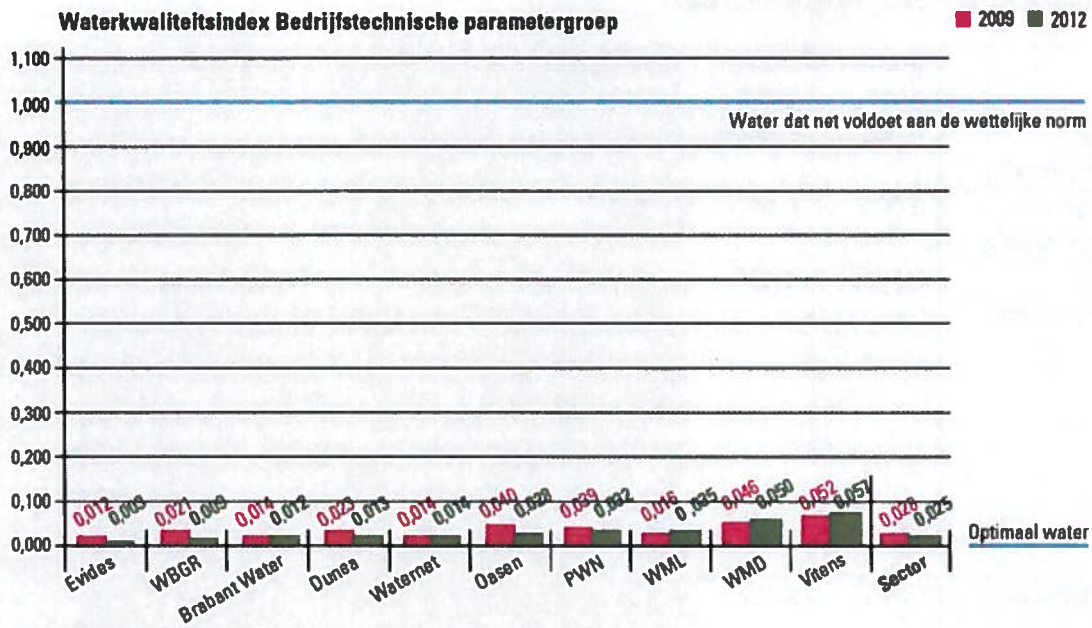
<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve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

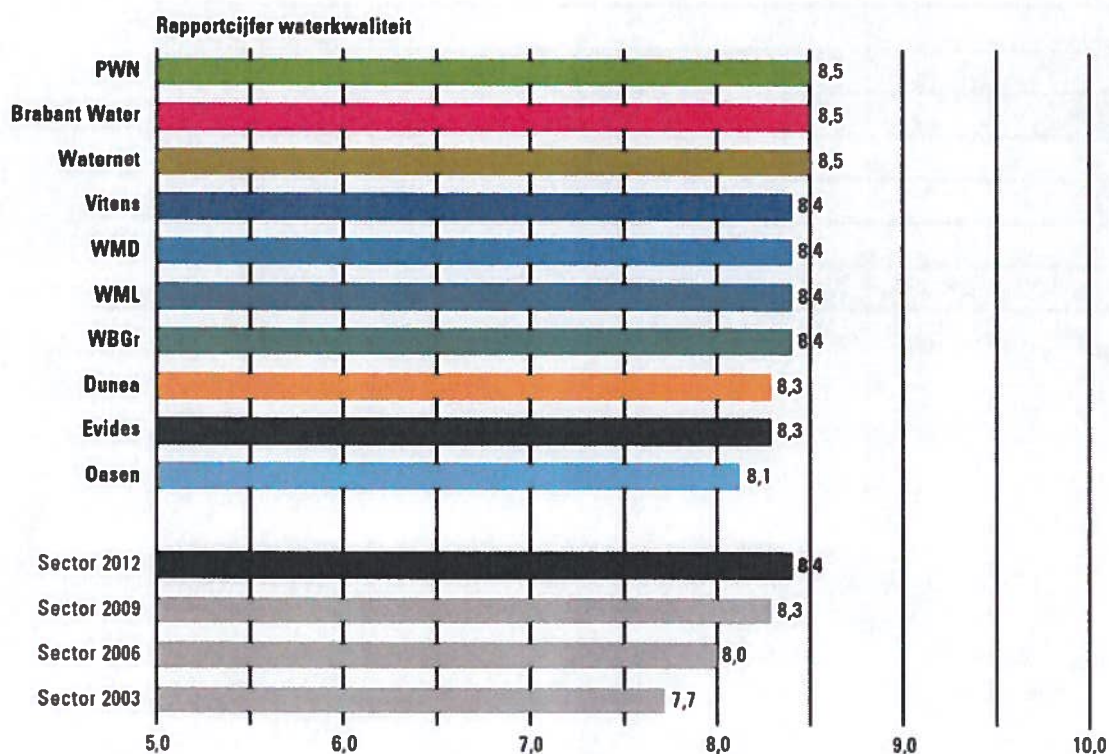




### Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,046	0,050	0,040	Streven is tenminste gemiddelde bedrijfstak. Voor deze categorie wordt voor WMD de score gedomineerd door SI en pH, twee gekoppelde parameters. Bij sommige watertypen geeft een hogere SI een meetbaar verhoogde kalkafzetting bij de klant, hetgeen ook blijkt uit klachten. In deze afweging klantcomfort en lagere score t.g.v. SI, welke bovendien ter discussie staat, kiest WMD voor de eerste.
d. WKI Klantgericht	0,033	0,026	0,025	Voornamelijk veroorzaakt door de parameters troebelheid en kleur. De laatste is niet beïnvloedbaar zonder grote investeringen. De eerste is een aandachtspunt in de bedrijfsvoering.

### 1.2 Klantwaardering waterkwaliteit



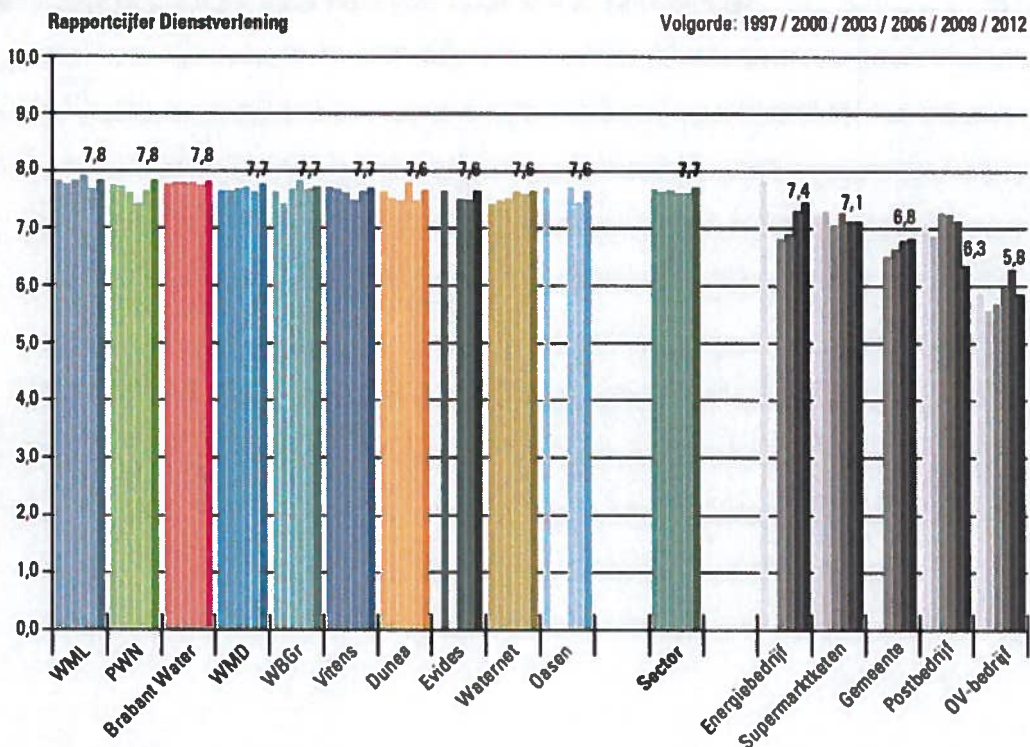


**Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit**

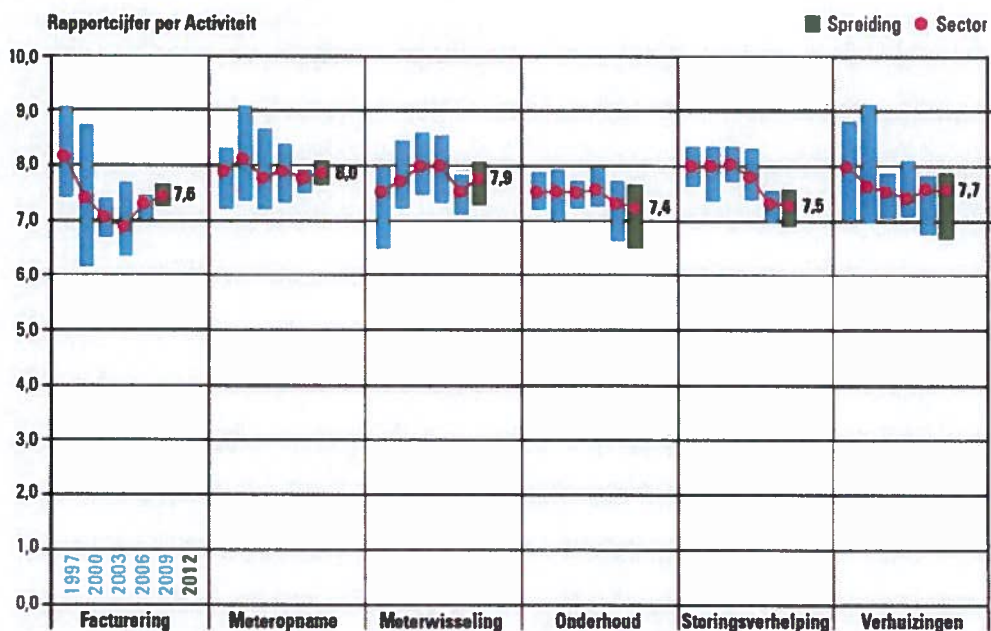
<b>Indicator</b>	<b>Score 2009</b>	<b>Score 2012</b>	<b>Streefscore 2015</b>	<b>Toelichting</b>
Rapportcijfer Waterkwaliteit		8,4	8,4	Continuering

## 2. Dienstverlening

### 2.1 Klantwaardering dienstverlening



### 2.2 Klantwaardering per activiteit



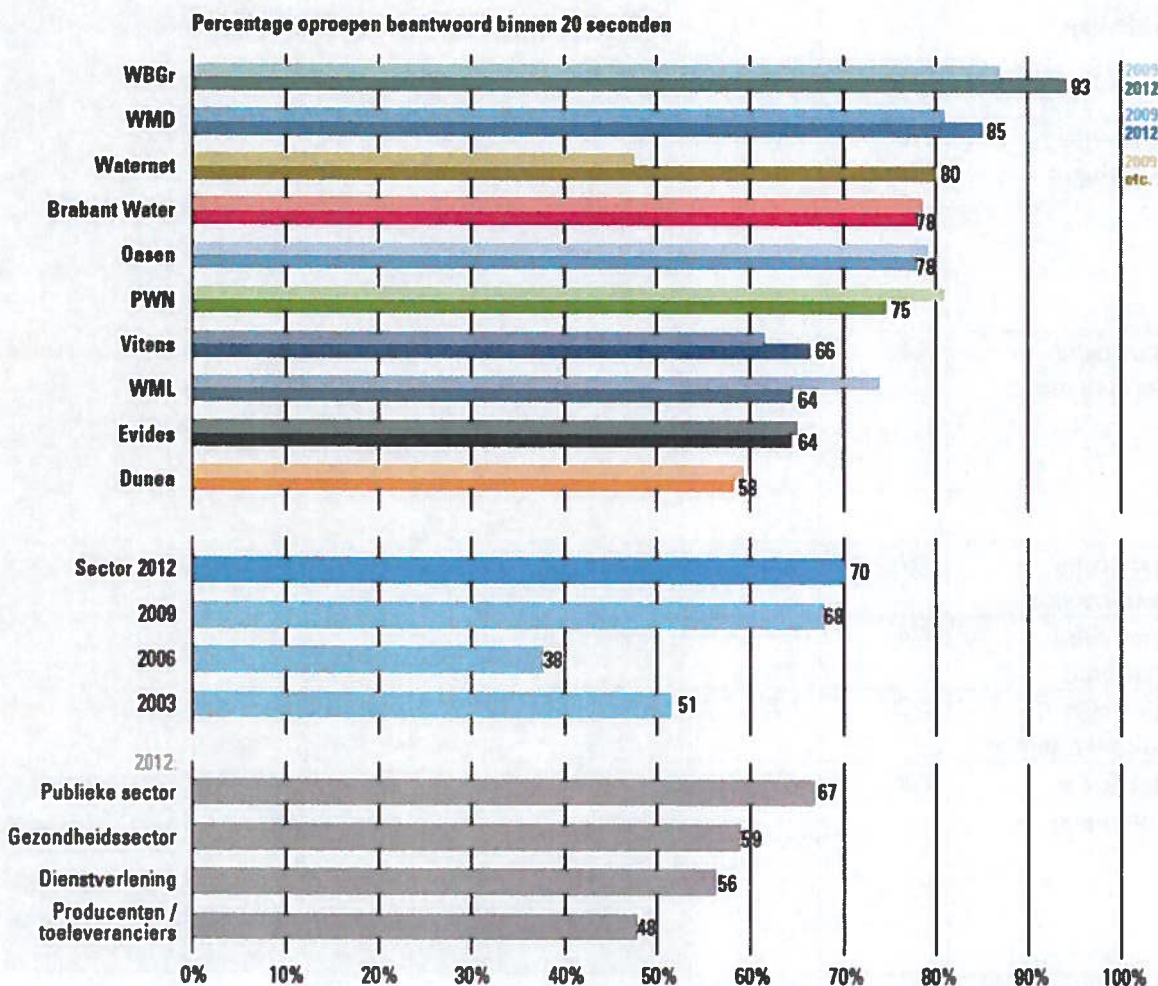
NB individuele prestaties niet in Water in Zicht 2012 weergegeven. In de individuele verbeterplannen wordt hier de bedrijfsspecifieke figuur weergegeven.

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

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,7	7,7	7,8	Is een gemiddelde en komt dus tot stand op basis van de rapportcijfers voor de onderstaande processen.
• Rapportcijfer Facturering	7,5	7,7	7,8	Door met name in te zetten op verbetering van de telefonische contacten als ook correspondentie zou een stijging haalbaar moeten zijn. Daarnaast speelt een betere planning en fasering van producties ook een rol in de optimalisering van dit proces.
• Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,3	Door met name in te zetten op verbetering van de telefonische contacten als ook correspondentie zou een stijging haalbaar moeten zijn. Daarnaast speelt een betere planning en fasering van producties ook een rol in de optimalisering van dit proces.
• Rapportcijfer Meterwisseling	7,7	8,2	8,2	Niveau vasthouden terwijl we dit weer meer met eigen mensen gaan doen
• Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,4	7,6	Streven naar niveau 2009
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	7,8	Streven naar verbeteren op basis van resultaten project verminderen OLM's
• Rapportcijfer Verhuizingen	7,8	7,9	8,0	Door met name in te zetten op verbetering van de telefonische contacten als ook correspondentie zou een stijging haalbaar moeten zijn. Daarnaast speelt een betere planning en fasering van producties ook een rol in de optimalisering van dit proces.

**NB individuele prestaties niet in Water in Zicht 2012 weergegeven**

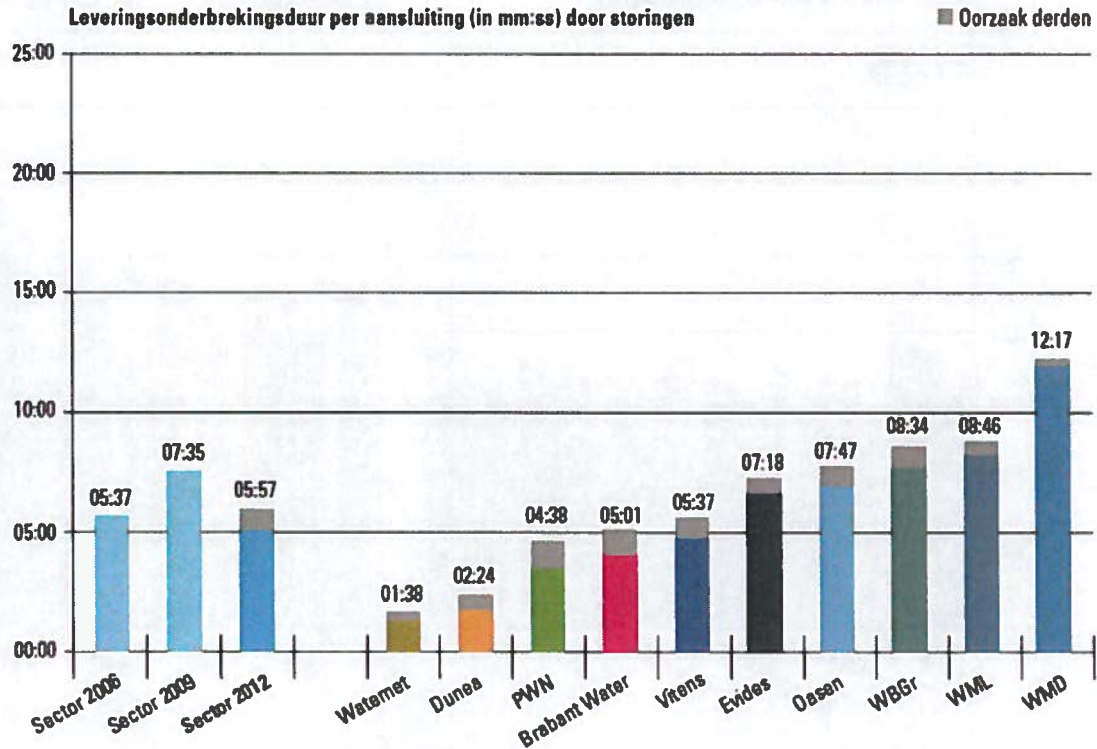
### 2.3 Telefonische bereikbaarheid



#### Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	81%	85%	90%	Door met name in te zetten op verbetering van de telefonische contacten als ook correspondentie zou een stijging haalbaar moeten zijn. Daarnaast speelt een betere planning en fasering van producties ook een rol in de optimalisering van dit proces.

## 2.4 Ongeplande leveringsonderbreking



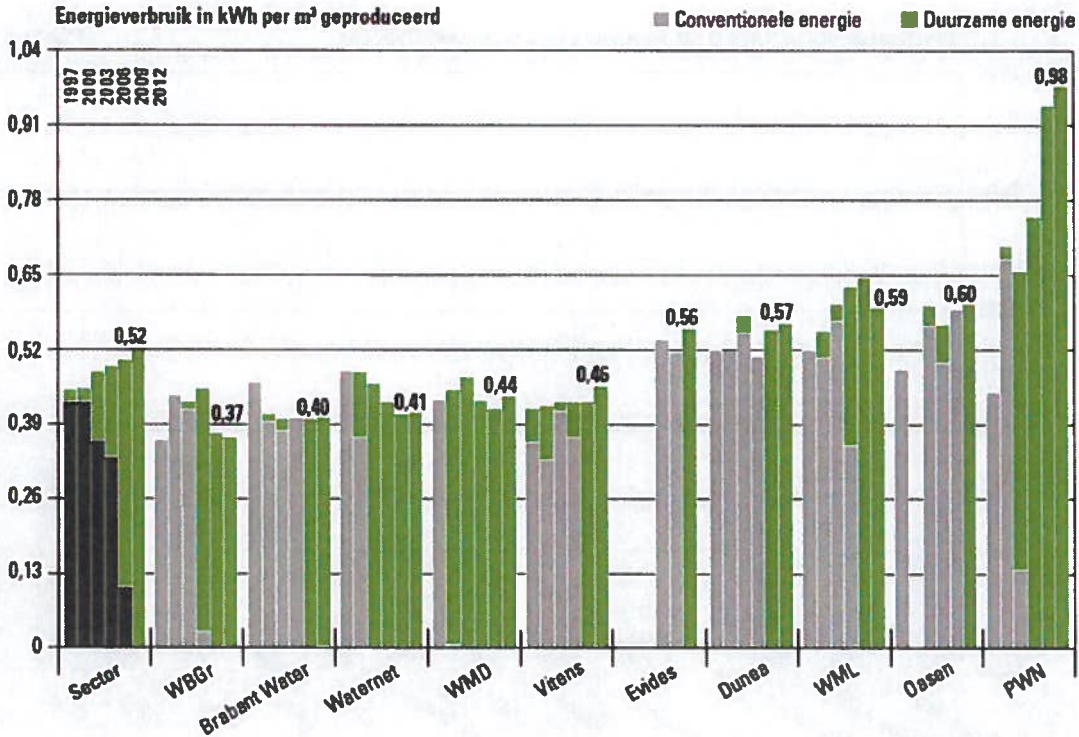
### Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	12,49	12,17	6,00	Streven naar halveren OLM's ongepland*
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden				

\*) Door de werkwijze binnen een bedrijf kan er een verschuiving optreden van ongepland naar gepland. WMD is hier strikt in: alle breuken worden direct gerepareerd en de OLM als ongepland geboekt. Een vergelijking tussen bedrijven is met name zinvol voor de totaal OLM's.

### 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	0,42	0,44	0,41	Verbetering t.o.v. 2009. 2012 hoger door onderhoud.
b. % duurzame energie	100	100	100	Maximaal haalbare

### 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 (%)	100	94,8	100	In 2012 225 ton gestort. IN 2015 weer volledige afzet via RU

### 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
■ WBGGr	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>

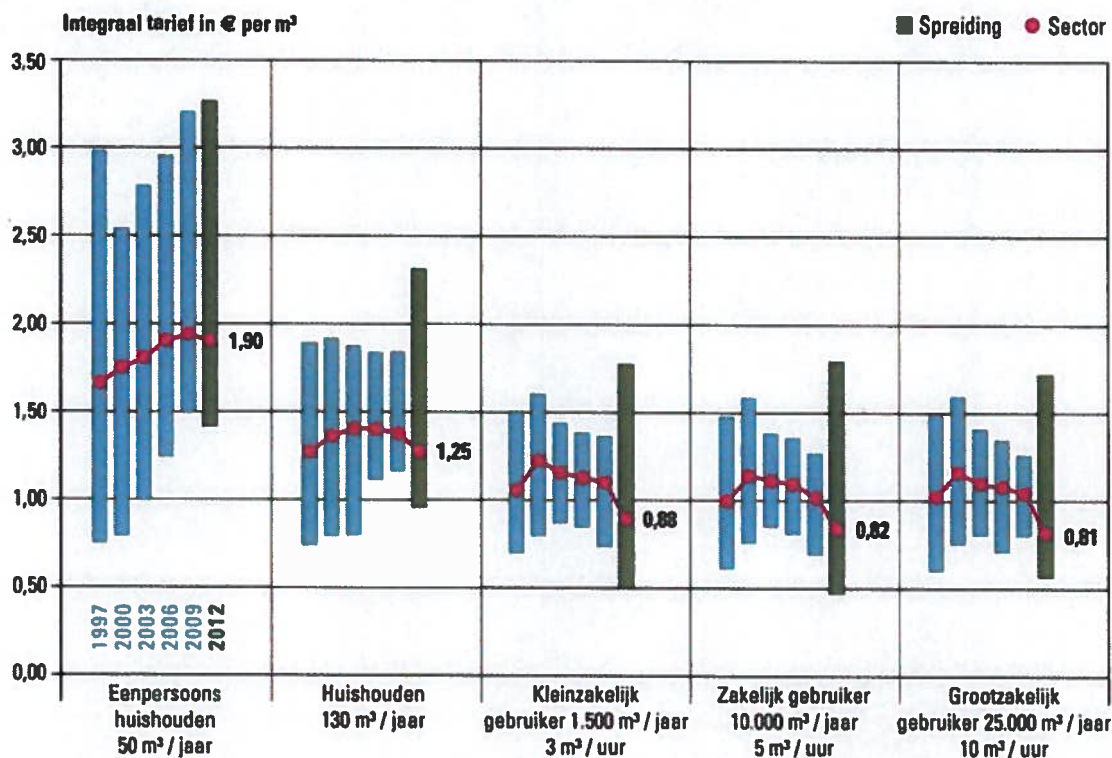
#### Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht		4,1	4,0 – 4,5	Al 'Best in class'
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag		0,6	0,6	



## 4. Financiën & Efficiency

### 4.1 Drinkwatertarief



NB individuele prestaties niet in Water in Zicht 2012 weergegeven. In de individuele verbeterplannen wordt hier de bedrijfsspecifieke figuur weergegeven.

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

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting: 2)
a. Integraal tarief Eenpersoons	1,68	1,59	1,76	2015: $((50m^3 \times €0,55) + €60,50) / 50m^3$
b. Integraal tarief Huishouden	1,21	0,95	1,02	2015: $((130m^3 \times €0,55) + €60,50) / 130m^3$
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	1,18	0,89	1,04	2015: $((1.500m^3 \times €0,68) + (3 \times €182,25) / 15.000m^3$
d. Integraal tarief Zakelijk	0,99	0,64 1)	0,77	2015: $((10.000m^3 \times €0,68) + (5 \times €182,25) / 10.000m^3$
e. Integraal tarief Grootzakelijk	0,97	0,62 1)	0,75	2015: $((25.000m^3 \times €0,68) + (10 \times €182,25) / 25.000m^3$

- De tarieven d) en e) over 2012 zijn door WMD achteraf gecorrigeerd naar respectievelijk 0,64 en 0,62. Deze cijfers zijn in het rapport Water in Zicht 2012 niet gecorrigeerd.
- Het integrale tarief wordt als volgt berekend:
  - Huishoudens:  $((\text{verbruik in } m^3 \times \text{tarief}) + \text{vastrecht tarief}) / \text{verbruik in } m^3$ .
  - Zakelijk:  $((\text{verbruik in } m^3 \times \text{tarief}) + (\text{capaciteit begrenzer} \times \text{tarief})) / \text{verbruik in } m^3$

**NB individuele prestaties niet in Water in Zicht 2012 weergegeven**



Naam	Winst	Verlies	Totaal
1	10	5	15
2	12	8	20
3	15	10	25
4	18	12	30
5	20	15	35
6	22	18	40
7	25	20	45
8	28	22	50
9	30	25	55
10	32	28	60

## 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
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
<b>Sector</b>	<b>1,27</b>	<b>0,03</b>	<b>0,22</b>	<b>0,31</b>	<b>0,71</b>

	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
<b>Sector</b>	<b>172</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>97</b>

### Toelichting prestatie Kosten per categorie in €/aansluiting

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	183	144	153	
b. Belastingen	29	2	2	
c. Vermogenskosten	25	5	23	2012 eenmalige rentebate en nauwelijks winst
d. Afschrijvingen	30	32	33	
e. Operationele kosten	99	105	95	

