

# **Verbeterplan Vitens**

**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012**

**Zwolle, 17 februari 2014**

## Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Vitens .....	3
Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Vitens.....	6
Inleiding .....	8
Leeswijzer .....	8
<b>1 Waterkwaliteit.....</b>	<b>9</b>
1.1 Waterkwaliteitsindex.....	9
1.2 Klantwaardering waterkwaliteit .....	13
<b>2 Dienstverlening.....</b>	<b>14</b>
2.1 Klantwaardering dienstverlening .....	14
2.2 Klantwaardering per activiteit.....	14
2.3 Telefonische bereikbaarheid .....	16
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking .....	17
<b>3 Milieu.....</b>	<b>18</b>
3.1 Energieverbruik .....	18
3.2 Reststoffen.....	20
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik.....	21
<b>4 Financiën &amp; Efficiency.....</b>	<b>23</b>
4.1 Drinkwatertarief .....	23
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie.....	24

## Samenvatting Verbeterplan Vitens

Sinds 2010 werkt Vitens aan de realisatie van de ambitie 'samen halen we meer uit water':

### **Missie**

De Nederlandse samenleving mag altijd betrouwbaar drinkwater uit de kraan verwachten. Dat is wat wij als Vitens elke dag met toewijding doen: winnen, zuiveren, transporteren en leveren van water tegen zo laagst mogelijke maatschappelijke kosten. Ons water is natuurlijk veilig. Een tevreden klant over ons water, onze service en dienstverlening, dat is wat ons drijft. Als publieke onderneming zijn we niet alleen duurzaam, maar stimuleren we het bewust gebruik van water ook bij onze klanten.

### **Visie**

Vitens wil water voor mensen laten werken. Door te zorgen voor een voortreffelijke dienstverlening, producten en diensten en betrouwbare informatieverstrekking. Daarom zoeken we voortdurend naar verbeteringen. Waar iedereen zijn voordeel mee kan doen, de klant, het milieu, de economie en de maatschappij. Daarom gaan we de dialoog aan over de rol van drinkwater, over thema's als duurzaamheid en innovatie, zowel nationaal als internationaal.

### **Rationale**

Waarom heeft Vitens een missie en visie geformuleerd die verder gaat dan haar basis? Ten eerste omdat het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is om als publieke onderneming ook te werken aan bewustwording over water bij onze klanten. Bovendien vinden we het uitdagend om voortdurend vanuit eigen kracht te verbeteren zodat we op elk moment voorbereid zijn op klanten die mondiger en veeleisender zijn en vragen om meer service en aandacht.

Vitens heeft met de aandeelhouders afgesproken t/m 2015 haar drinkwatertarieven gelijk te houden. Om dat te realiseren en te blijven investeren in continuïteit op lange termijn zijn heldere doelen, focus en innovatiekracht nodig. Tenslotte is het voor onze huidige en toekomstige werknemers aantrekkelijk om te werken bij een slagvaardige en dynamische omgeving met een ambitie en een product dat ertoe doet.

Hieronder worden een aantal strategische programma's en projecten kort uitgelicht die een wezenlijke bijdrage leveren om de streefwaarden 2015, zoals opgenomen in onderstaand samenvattende tabel en die zijn opgenomen in het meerjarenplan 2014-2016, te realiseren.

### Waterkwaliteit

Naast de wettelijke normen uit het drinkwaterbesluit, hanteert Vitens ook interne normen, de grens- en drempelwaarden. Uiteraard staan de wettelijke normen niet ter discussie. Vastgesteld moet worden wat het hanteren van een interne bedrijfsnorm kost en wat het oplevert op het gebied van bv productkwaliteit of duurzaamheid. Dit kan per type stof verschillen. Er is een plan van aanpak opgesteld om vast te stellen hoe deze balans ligt. Hierbij zal het accent liggen op antropogene stoffen en welke concentraties in het drinkwater toelaatbaar zijn, vooral in relatie tot de effecten voor de volksgezondheid. Het onderzoek moet ons inzicht geven in mogelijk toekomstige wet- en regelgeving en indien nodig aanvullende zuivering.

### Dienstverlening

Met de realisatie van o.a. Internet Self Service (ISS), BPMS (fase I en II), Waterstoring.nl en de kanteling van de afdeling Klant & Facturatie, hebben we in 2013 de randvoorwaarden gerealiseerd om de klanttevredenheid in 2014 naar een hoger niveau te tillen. In 2014 zal hierop worden doorgebouwd. Het project Procesgericht werken (PGW) was het grootste en belangrijkste project in 2013 en zal zijn vervolg krijgen in 2014. Het richt zich op drie bedrijfsdoelstellingen, 1) het werken aan een hogere klanttevredenheid, 2) het niet verhogen van de drinkwatertarieven, en 3) groei in organisatieontwikkeling bij management en medewerkers. In 2013 zijn de processen 'bewaken waterkwaliteit', 'nieuwe

aansluitingen' en 'storingen' geüniformeerd en geoptimaliseerd. In 2014/2015 zal de laatste fase van het BPMS (Business Proces Management Systeem) worden opgeleverd. Met het BPMS project zijn alle processen bij de afdeling Klant & Facturatie geoptimaliseerd waardoor we een grote kostenreductie realiseren en tevens de dienstverlening richting onze klant hebben verbeterd.

#### Milieu

Vitens investeert in innovatie die is gericht op duurzaamheid, met een hoofdrol voor het terugdringen van het energiegebruik en het hergebruik van reststromen. Het streven is naar een zo laag mogelijke carbon footprint van waterproductie. Hierbij wordt nauwe samenwerking gezocht met partijen die met kennis en/of technologie kunnen bijdragen aan de realisatie van onze doelen.

In 2010 heeft Vitens zich gecommitteerd aan een overheidsdoelstelling om energieverbruik te reduceren, te verduurzamen en CO2 uitstoot te reduceren. Na een inventarisatie fase is in 2012 een programma ontwikkeld en vastgesteld waarin ongeveer 20 projecten en initiatieven zijn beschreven waarmee we deze doelstelling kunnen halen. Voor elk initiatief geldt dat er een afweging wordt gemaakt op input en rendement. Tevens is een start gemaakt om het Energie Programma procesgericht aan te pakken. Deze aanpak betekent dat er een energie-overleg gaat plaatsvinden op operationeel en tactisch niveau. Op strategisch niveau zal per kwartaal richting de Directie en de Vitens Stuurgroep Duurzaamheid worden gerapporteerd over de voortgang. In 2014 gaan we 151,3 miljoen kWh aan energie verbruiken, dat is een reductie van 3% ten opzichte van 2013. En in 2014 zullen we een uitstoot hebben ter grootte van 57.600 ton CO2 equivalent, en dat is een reductie van 10% ten opzichte van het peiljaar 2010. Ook zal het Vitens Innovation Playground (VIP) een belangrijke rol vervullen bij het zoeken naar innovatie oplossingen voor energiereductie in de bedrijfsvoering.

Het Valorisatieplan 2013-2014 bevat een volledige analyse van onze reststroom problematiek en geeft naast zicht in de mogelijke oplossingsrichtingen vooral een planmatige aanpak van projecten gericht op zowel regeneraat-kalk als waterijzer. Ultieme doelstelling is om in 2015 een kostenneutrale reststroom te hebben gerealiseerd. De reeks aan projecten richten zich op de volgende twee aspecten; 1) het identificeren van operationele verbeterpunten binnen de bedrijfsvoering welke leiden tot lagere operationele kosten en 2) het vinden van hoogwaardigere toepassingen voor onze reststromen als kalk en waterijzer zoals we in 2013 met het regeneraat humuszuur hebben gerealiseerd. Alle nieuwe hoogwaardige toepassingen moeten voldoen aan criteria als maatschappelijke relevant, duurzaam en economisch van belang voor zowel Vitens als afnemer. Het eindresultaat zal niet alleen effect hebben op onze doelstelling 'duurzaamheid vergroten' maar ook op 'maatschappelijke kosten verlagen' en 'verantwoordelijkheid nemen'.

Vitens is ook actief in het aanbieden van duurzame producten en diensten gericht op water- en energiebesparing in huishoudens. We willen jaarlijks 2 à 3 nieuwe producten (of diensten) aanbieden aan de Vitens klant. Daarnaast gaan we strategische allianties aan om onze boodschap van bewustwording kraanwater te versterken.

#### Financiën en Efficiency

Door een efficiëntere inrichting van onze organisatie, zonder concessies te doen aan de hygiënefactoren die bij de continuïteitsdoelstelling horen, zullen wij in staat zijn om tot en met 2016 de drinkwatertarieven niet te hoeven verhogen. Om dit te bereiken zijn sinds 2013 (en worden in 2014 en 2015) tientallen verbeterinitiatieven uitgevoerd, variërend van kleine teamgebonden initiatieven tot organisatiebrede programma's zoals het eerder beschreven procesgericht werken (PGW). De cultuuromslag gepaard gaande met het continu verbeteren en het constant werken in de PDCA (Plan-Do-Check-Act) cyclus leidt tot een effectieve en operationeel excellente organisatie.

Optimalisatie planning bij afdeling Netbeheer & Levering.

In 2013 is een herontwerp gemaakt van het planproces bij de afdeling Netbeheer & Levering.

Belangrijkste verandering in dit proces is het inrichten van een tactische planning, deze planning is een planning 6 weken vooruit. Hierna wordt het gedetailleerd gepland in de operationele planning (op medewerkersniveau). Hierdoor komt er beter grip op het jaarplan uitvoering, rust op het planbord en efficiëntere inzet van de monteurs. Dit proces zal worden ondersteund door een werkordermanagement applicatie (WOM), welke we in 2014 zullen implementeren. Een groot automatiseringstraject, waarbij de aansturing van de monteurs centraal zal staan. Dit merkt de klant in de vorm van heldere communicatie over werkzaamheden en onze medewerkers ervaren minder bureaucratie.

In 2013 is door de afdeling Asset Management een model geïntroduceerd, die op basis van gewogen set faalkansen voor het volledige leidingnetwerk (1 miljoen leidingsegmenten) het 'Pipe Replacement Potential' berekent. De uitkomst kan geografisch worden geplot en worden vertaald naar een voorgestelde lijst van prioriteitsstelling met betrekking tot vervanging. Door op deze wijze te werken wordt het mogelijk om scenario's uit te werken in relatie tot bedrijfsdoelstellingen zoals OPEX, CAPEX en continuïteit (OLM). Het model draait op een platform, IMQS (Infrastructure Management Systems). Het model biedt goed gereedschap voor effectieve budgetbesteding in relatie tot de bedrijfsdoelstellingen. Het biedt inzicht en handvatten voor continue verbetering van een aantal bedrijfsprocessen, maar opent ook vraagstukken voor innovatie op gebied van leidinginspectie en renovatie.

In 2014 zal de herstructurering van de Centrale Waterverdeling (CWV) verder worden geïmplementeerd. In 2015 moet dit volledig zijn afgerond. Dit betekent voor 2014 dat er gewerkt gaat worden in twee CWV kringen, namelijk Noord en Zuid. Daarnaast worden de wachtdiensten samengevoegd en vindt bediening plaats in de gebieden door de procesoperators.

Directie Vitens

## Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van Vitens

	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	0,005	0,005	0,004
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,052	0,057	0,050
1.1d WKI Klantgericht	0,053	0,043	0,040
1.2 Rapportcijfer	8,4	8,4	8,5
<b>2. Dienstverlening</b>			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,6	7,7	7,8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,5	7,6	7,8
2.2b Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,0	8,0
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,3	7,9	8,0
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,4	7,5
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,5	7,6	7,8
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,7	7,9	8,0
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	61%	66%	70%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm: ss) per aansluiting totaal	6:00 storingen 7:00 onderhoud	5:37 storingen 4:29 onderhoud	10:00 5:00
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	Niet bekend	4:49	5:00
<b>3. Milieu</b>			
3.1a Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd	0,43	0,46	0,42
3.1b % duurzame energie	100%	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	Niet bekend	94,6%	100%
3.3a NIRG % in net gebracht	Niet bekend	4,9%	5,5%
3.3b NIRG m <sup>3</sup> per km leiding	Niet bekend	1	1,1
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>			
4.1a Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Eenpersoons	€ 1,57	€ 1,44	€ 1,63
4.1b Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Huishouden	€ 1,28	€ 1,10	€ 1,12
4.1c Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Klein zakelijk	€ 1,15	€ 0,80	€ 0,80
4.1d Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Zakelijk	€ 1,06	€ 0,64	€ 0,65
4.1e Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Grootzakelijk	€ 1,04	€ 0,64	€ 0,60
4.2a Totale kosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	€ 1,28/m <sup>3</sup> € 179/aansl.	€ 1,11/m <sup>3</sup> € 144/aansl.	€ 1,12/m <sup>3</sup> € 141/aansl.
4.2b Kosten Belastingen in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	€ 0,22/m <sup>3</sup> € 31/aansl.	€ 0,02/m <sup>3</sup> € 3/aansl.	€ 0,02/m <sup>3</sup> € 3/aansl.
4.2c Vermogenskosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	€ 0,25/m <sup>3</sup> € 35/aansl.	€ 0,22/m <sup>3</sup> € 29/aansl.	€ 0,24/m <sup>3</sup> € 31/aansl.
4.2d Afschrijvingen in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	€ 0,25/m <sup>3</sup> € 35/aansl.	€ 0,30/m <sup>3</sup> € 39/aansl.	€ 0,31/m <sup>3</sup> € 39/aansl.

4.2e Operationele kosten in €/m <sup>3</sup> of in €/aansluiting	€ 0,56/m <sup>3</sup> € 79/aansl.	€ 0,57/m <sup>3</sup> € 74/aansl.	€ 0,55/m <sup>3</sup> € 68/aansl.
--	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

## Inleiding

Het verbeterplan van Vitens 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, evenals 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.

Vitens 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 Vitens in 2009 (Water in Zicht 2009)
  - prestatie van Vitens in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - streefprestatie van [naam bedrijf] 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.

---

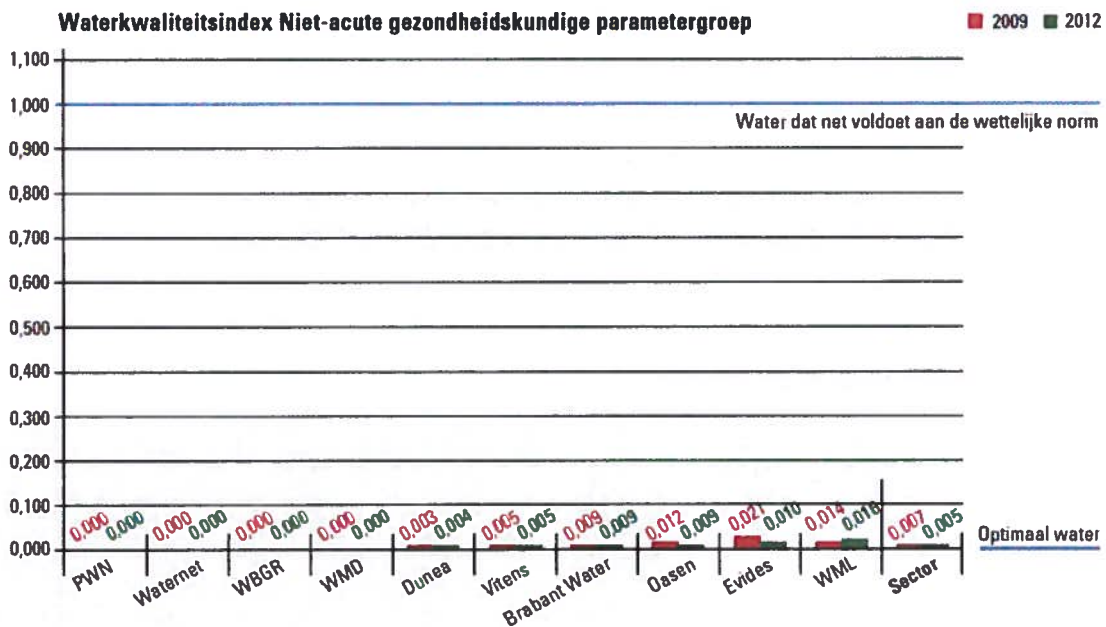
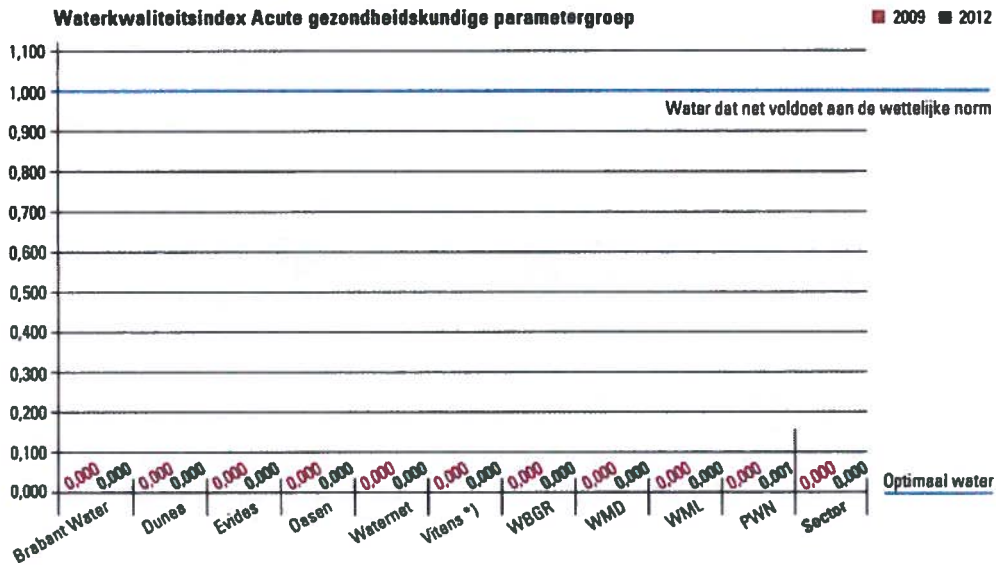
<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve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

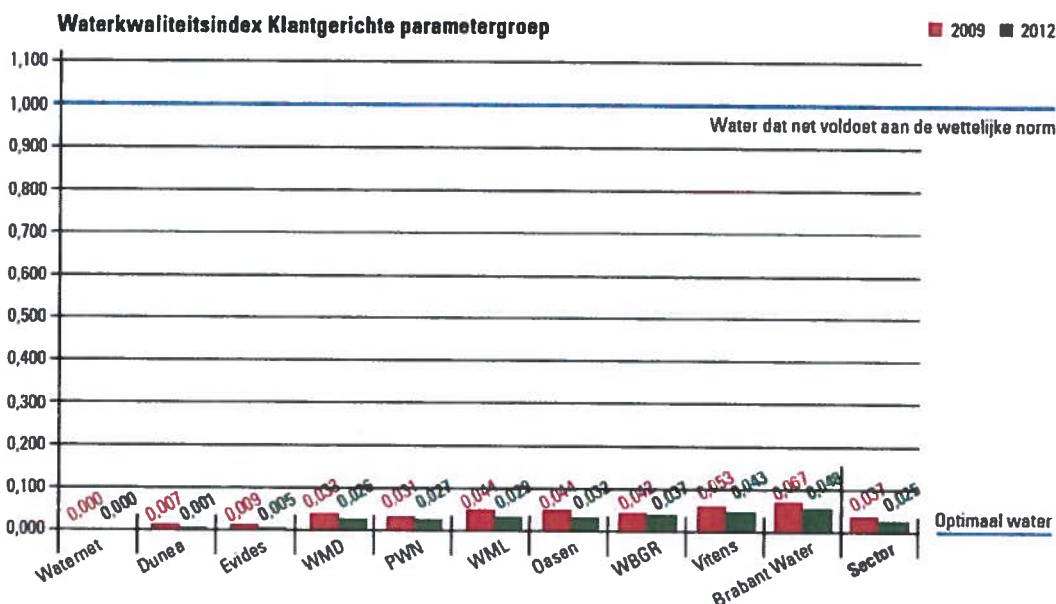
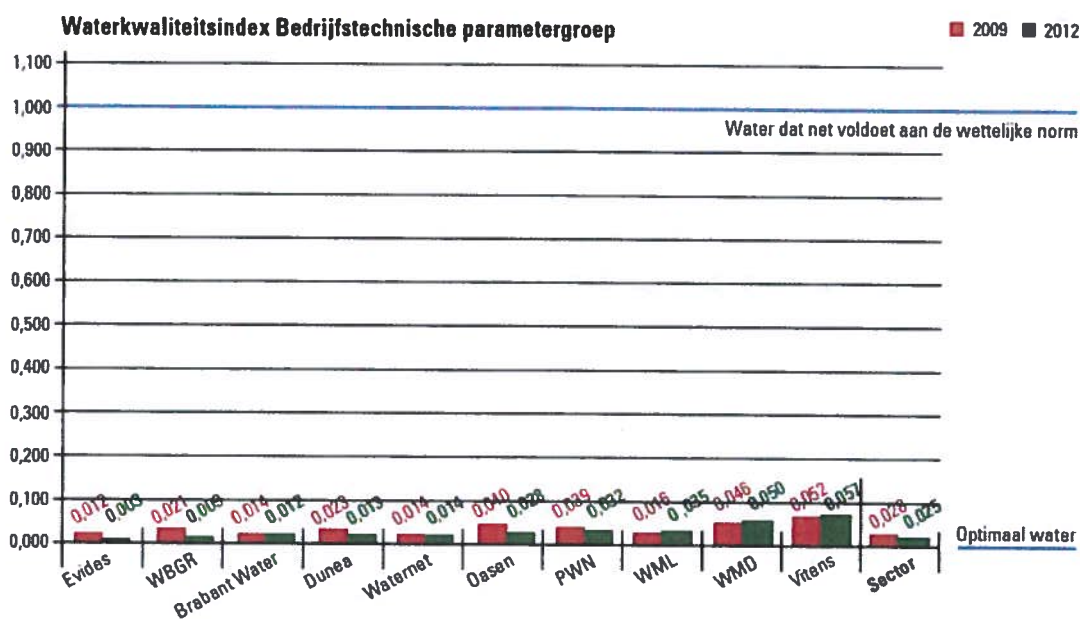


# 1 Waterkwaliteit

## 1.1 Waterkwaliteitsindex

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





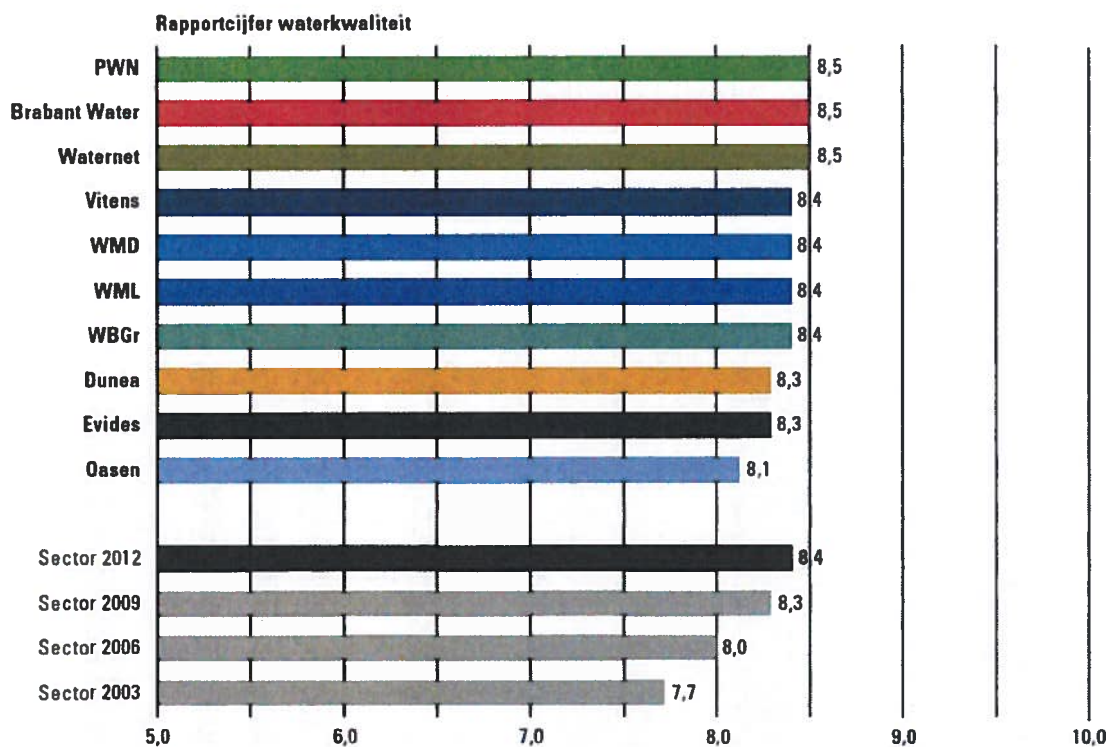
**Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	De overschrijdingen op de 'acut gezondheidkundig' zijn door Vitens niet beïnvloedbaar. Betreft overschrijdingen na de binnen installatie bij klanten. De overschrijdingen in 2012 betroffen E-coli, enterococchen en Legionella. Er is eenmaal een E-coli aangetroffen af productiebedrijf. Deze was niet beïnvloedbaar. Daarnaast zijn er 23 Legionella overschrijdingen geweest aan de tap. Er zijn 1 enterococchen overschrijding en 2

				E-coli overschrijdingen gemeten aan de tap. Al deze overschrijdingen zijn geconstateerd na de watermeter. Deze overschrijdingen zijn niet beïnvloedbaar omdat ze worden aangetoond in de binneninstallatie.
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,005	0,005	0,004	Onder deze noemer vallen de volgende parameters: arseen, boor, bromaat, 1,2-dichloorethaan, fluoride, nikkel, nitraat, nitriet, PAK's (som), pesticiden (individueel en som), tetra- en trichlooretheen (som) en trihalomethanen (som) (90-percentiel). Hierin zijn slechts 2 overschrijdingen geconstateerd. Een overschrijding op productiebedrijf Manderveen voor nikkel en 1 overschrijding aan de tap. Deze laatste wordt veroorzaakt door een 'goedkope' Chinese kraan. Dit is niet door Vitens te beïnvloeden omdat dit een binneninstallatie betreft. De overschrijding van Manderveen is uiteindelijk wel beïnvloedbaar door een voorspoedige inbedrijfsstelling van de nieuwe zuivering.
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,052	0,057	0,050	Aeromonas, ammonium, coliformen, chloride, Clostridium perfringens, verzadigingsindex, temperatuur, waterstofbicarbonaat, zuurgraad en zuurstof vallen onder de noemer 'bedrijfstechnische parameters'. In deze categorie heeft Vitens opvallend veel overschrijdingen ten opzichte van andere bedrijven. Heel veel van deze parameters zijn met de huidige drinkwaterstructuur niet beïnvloedbaar. Een belangrijke bijdrage aan het aantal overschrijdingen wordt veroorzaakt door productiebedrijven Doorn en Leersum. Besluitvorming is in voorbereiding om deze (kleine) bedrijven eventueel te sluiten of te reconstrueren. De maatregelen in de infrastructuur zullen niet voor 2016 zijn gerealiseerd. Daarnaast geldt dat de afstanden tussen de klant en het productiebedrijf vaak groot zijn bij Vitens. Zeker bij grondwater met veel methaan en organische componenten leidt dit tot veel Aeromonas overschrijdingen. Op een drietal locaties is door invoering van ontkleuring een verbetering ontstaan. Echter doordat het leidingnet van Vitens groot en fijnmazig is, duurt het jaren voordat in de periferie resultaten zijn te boeken.  Een andere parameter uit deze groep

				<p>waarvoor normoverschrijding plaats vindt is de verzadigingsgraad of saturatie index (SI). Vitens stuurt na overleg met I&amp;M en RIVM in 2013 niet meer op deze parameter maar op agressief CO2 en pH, omdat die parameters meer relevant zijn voor de bedrijfsvoering en klanttevredenheid. Derhalve zullen ook in 2015 normoverschrijdingen SI blijven bestaan met consequenties voor de WKI.</p> <p>Hierdoor blijft de Vitens streefwaarde 2015 voor WKI bedrijfstechnisch t.o.v. andere drinkwaterbedrijven nog relatief hoog.</p>
d. WKI Klantgericht	0,053	0,043	0,040	<p>In deze categorie vallen aluminium, hardheid, kleur, ijzer, mangaan, natrium, sulfaat en troebelingsgraad. Duidelijk is dat vooral echte grondwaterbedrijven 'slecht' scoren op dit vlak. Hierin is Vitens ook 'koploper'. Dit zijn voornamelijk ijzer-, mangaan- en troebelheidsoverschrijdingen. Ook hier spant Doorn weer de kroon. Daarnaast worden een aantal productiebedrijven aanpast (Van Heek: verwachte opleverdatum mei 2015; Bilthoven: verwachte opleverdatum februari 2014). Als deze projecten zijn afgerond, zullen de overschrijdingen voor deze productiebedrijven worden geminimaliseerd.</p>

## 1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

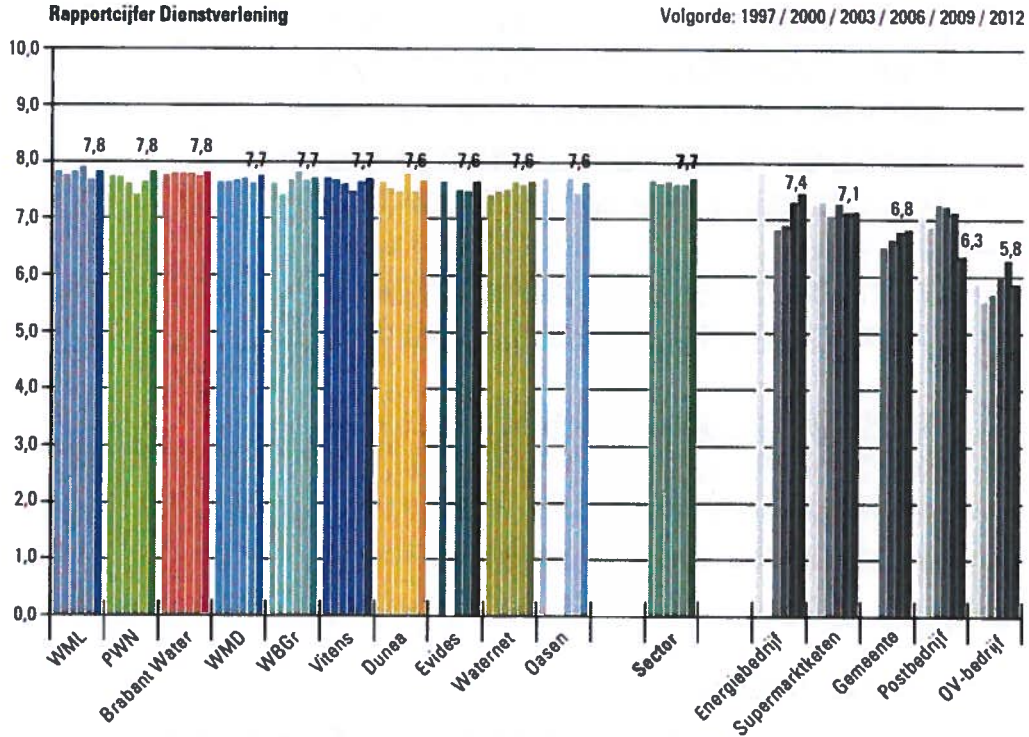


### Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

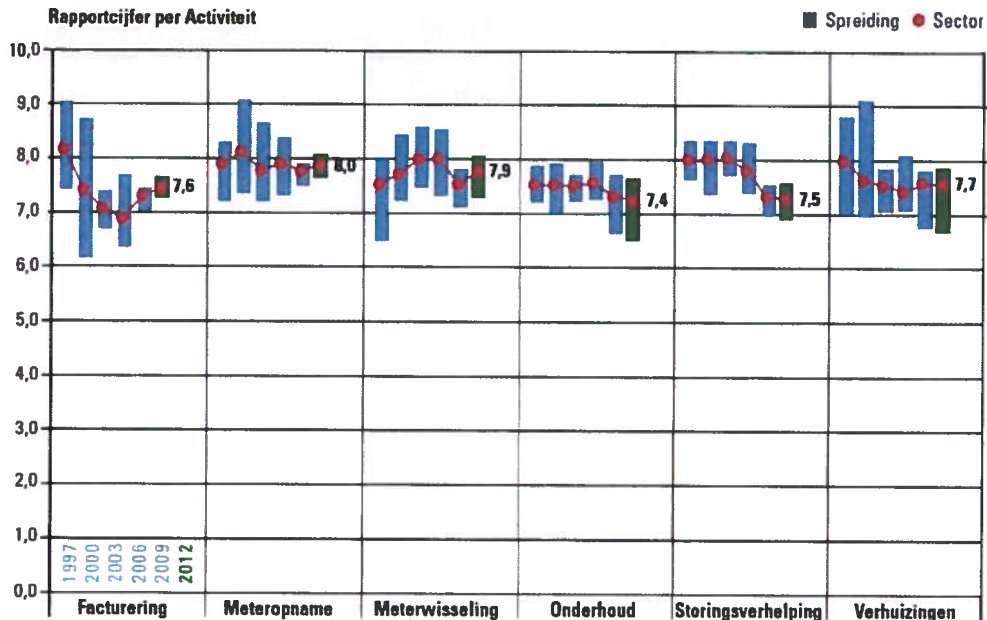
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,4	8,4	8,5	Vitens hanteert scherpere grens- en drempelwaarden dan wat vanuit de drinkwaterwet wordt vereist. Daarnaast zijn diverse projecten in voorbereiding die de waterkwaliteit zoals hardheid en troebelheid verbeteren.

## 2 Dienstverlening

### 2.1 Klantwaardering dienstverlening



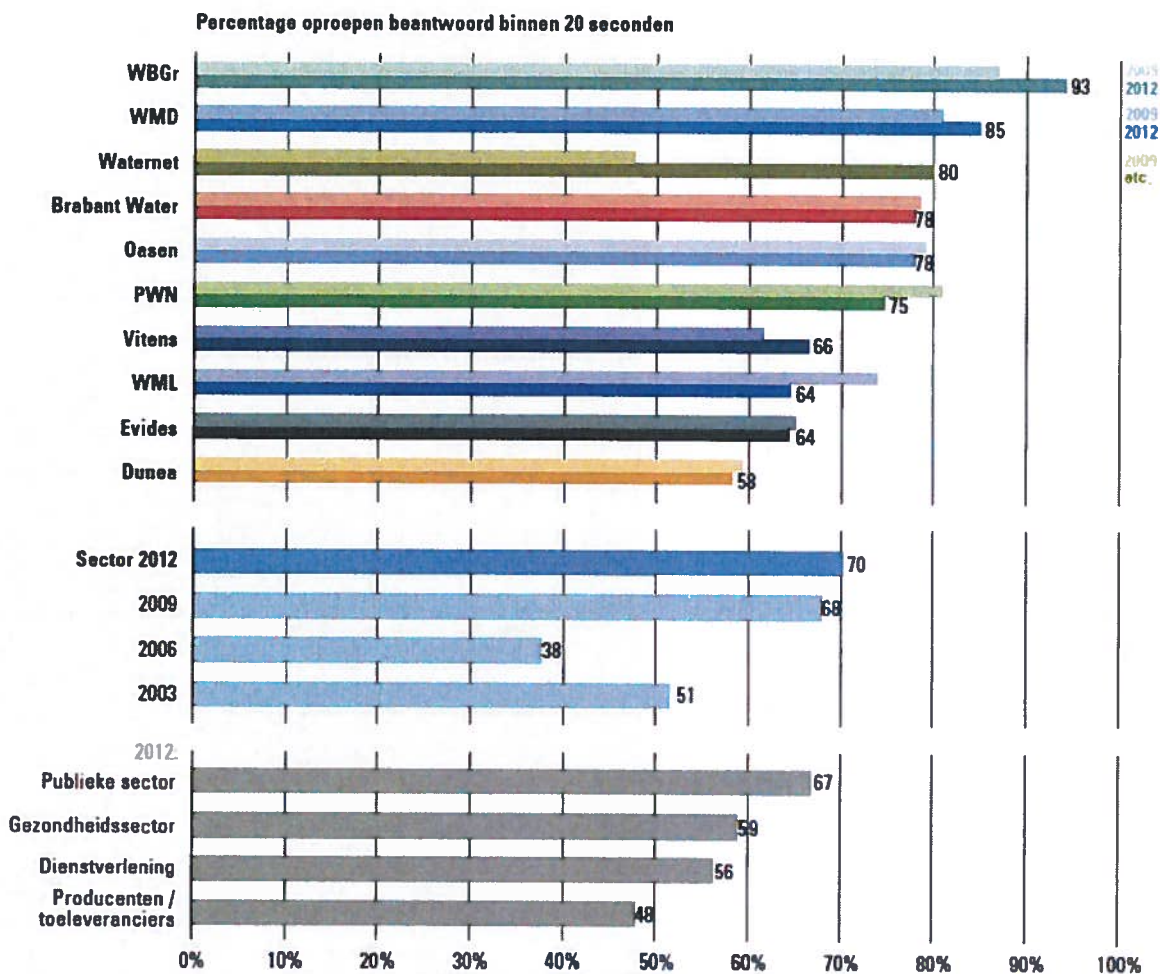
### 2.2 Klantwaardering per activiteit



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

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,6	7,7	7,8	
• Rapportcijfer Facturering	7,5	7,6	7,8	Vitens wil d.m.v. actieve promotie de klant keuze aanbieden tot digitale facturering en incasso. Dit draagt enerzijds bij tot hogere klanttevredenheid en anderzijds verdere verduurzaming en lagere kosten binnen de operatie.
• Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,0	8,0	Vitens hanteert een tweetal kanalen t.b.v. het doorgeven van meterstanden. Dit kan via ISS (internet selfservice) en telefonisch. Daarnaast wil Vitens de aankomende jaren het aantal geschatte meterstanden verder terugbrengen. Dit draagt bij tot hogere klanttevredenheid (minder correctienota's).
• Rapportcijfer Meterwisseling	7,3	7,9	8,0	Door de invoering van werkordermanagement (WOM) streeft Vitens naar optimalere inzet van haar monteurs, hierdoor wordt het tijdsvenster voor het inplannen van o.a. meterverwisseling korter en zal bijdragen aan verdere verbetering van klanttevredenheid. Dit betreft zowel de planmatige verwisseling door Mecom als de verwisseling door Vitens. Het Vitens deel is relatief klein t.o.v. Mecom, de procesverbetering binnen Vitens wordt na afloop van het Mecom proces zichtbaar.
• Rapportcijfer Onderhoud	7,4	7,4	7,5	De invoering van WOM gaat bijdragen aan een effectievere en efficiënte inzet van monteurs. De klant gaat van WOM niet veel merken. Vitens zal vooral voordeel moeten halen uit verbeterde communicatie naar de klant zoals is ingezet met Waterstoring.nl en in 2014 wordt sms toegevoegd aan Waterstoring.nl.
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7,5	7,6	7,8	Door opleidingen wil Vitens de kwaliteit van de dienstverlening verder verbeteren, vandaar de hogere streefwaarde in 2015. Daarnaast wordt informatie rondom storingen snel kenbaar gemaakt via Waterstoring.nl, wat nog een verdere ontwikkeling doormaakt in 2014.
• Rapportcijfer Verhuizingen	7,7	7,9	8,0	Door ISS is in 2013 een verbeteringslag doorgevoerd voor het doorgeven van verhuizingen. Deze dienst wordt gratis aangeboden en zal een verhoging geven van het rapportcijfer verhuizingen.

## 2.3 Telefonische bereikbaarheid

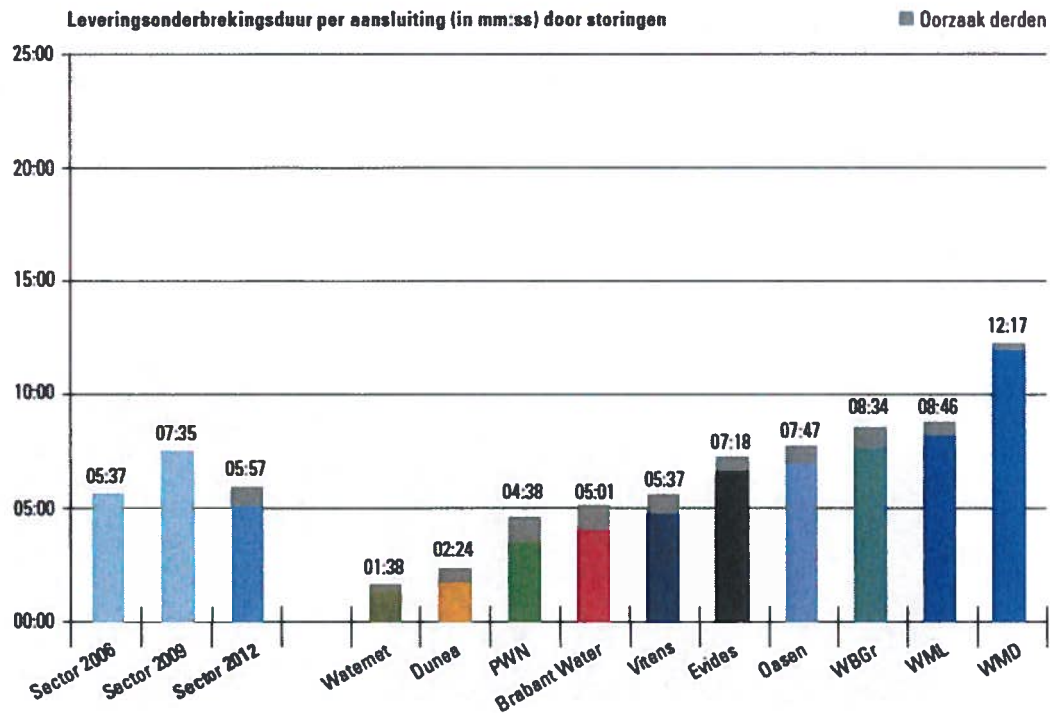


### Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	61%	66%	70%	Binnen Vitens wordt niet actief op deze KPI gestuurd. Vitens hanteert een bereikbaarheidsgraad van > 95%. Dus 95% of meer van onze klanten moet een Vitens medewerker aan de lijn hebben gehad, met daarnaast een gemiddelde wachttijd van 30 seconden.



## 2.4 Ongeplande leveringsonderbreking

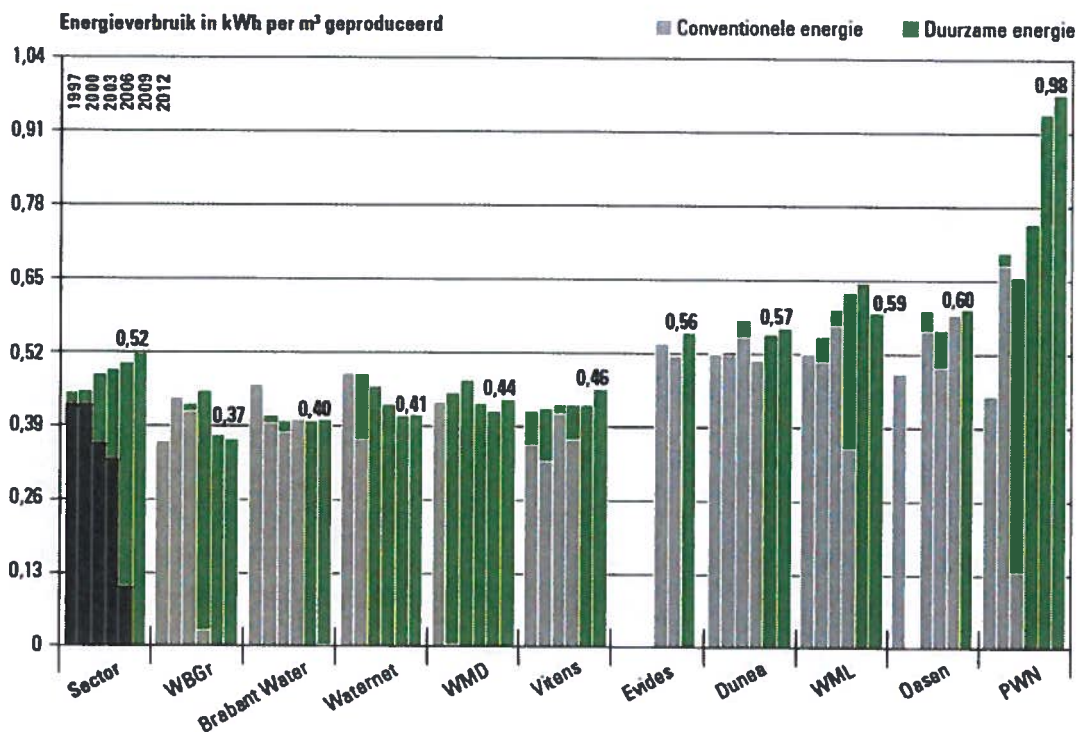


### Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	6:00 storingen 7:00 onderhoud	5:37 storingen 4:29 onderhoud	10:00 5:00	Vitens hanteert een maximale OLM van 15 minuten ( 10 minuten voor Netbeheer & Levering en 5 minuten voor Ontwerp & Aanleg), waarbij enerzijds een acceptabele klanttevredenheid wordt nagestreefd in relatie tot optimale exploitatie en investeringskosten om het netwerk in goede kwaliteit te houden.
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	Niet bekend	4:49	5:00	

### 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	0,43	0,46	0,42	Energie zal jaarlijks met 3% worden gereduceerd. Dit kan binnen de huidige operationele kaders. Na 2015 zal het streven zijn om een versnelling te initiëren om uiteindelijk de doelstelling van 20% reductie in 2020 t.o.v. 2010 halen. Dit betreft meer investeringen in de watervoorziening. Hiervoor worden in 2014 en 2015 de initiële business cases opgesteld. Deze verbeteringen zullen in de jaren daarop worden geïmplementeerd. De jaren 2014 en 2015 staan dus voornamelijk in het teken van operationele reductie programma's die leiden tot een reductie van 3% in 2014 en 3% in 2015.
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	Vitens heeft met haar energieleverancier een contract afgesloten waarbij 100% duurzame energie wordt ingekocht (Hollandse Wind via Eneco). Via deze weg heeft Vitens deze doelstelling al gehaald. Daarnaast wordt door Vitens wel gekeken naar mogelijkheden voor eigen duurzame

				opwekking. Een voorbeeld hiervan is de nuttige inzet van methaan te Spannenburg. Voor dergelijke projecten geldt wel dat de terugverdiendtijd binnen de 7 jaar moet liggen.
--	--	--	--	---

## 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 (%)	Niet bekend	94,6%	100%	De enige reststof die voor Vitens voor een gedeelte nog niet wordt ingezet is humuszuur. In 2013 is een installatie gebouwd op Spannenburg waarbij het humuszuur wordt gescheiden van het zoute water. De humuszuren worden daarna vermarkt. Begin 2014 zullen ook de locaties Oldeholtage en Sintjansklooster hun humuszuren via deze installatie te Spannenburg op de markt brengen. Hiermee zijn alle reststoffen van Vitens vanaf dat moment nuttig ingezet.

### 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>

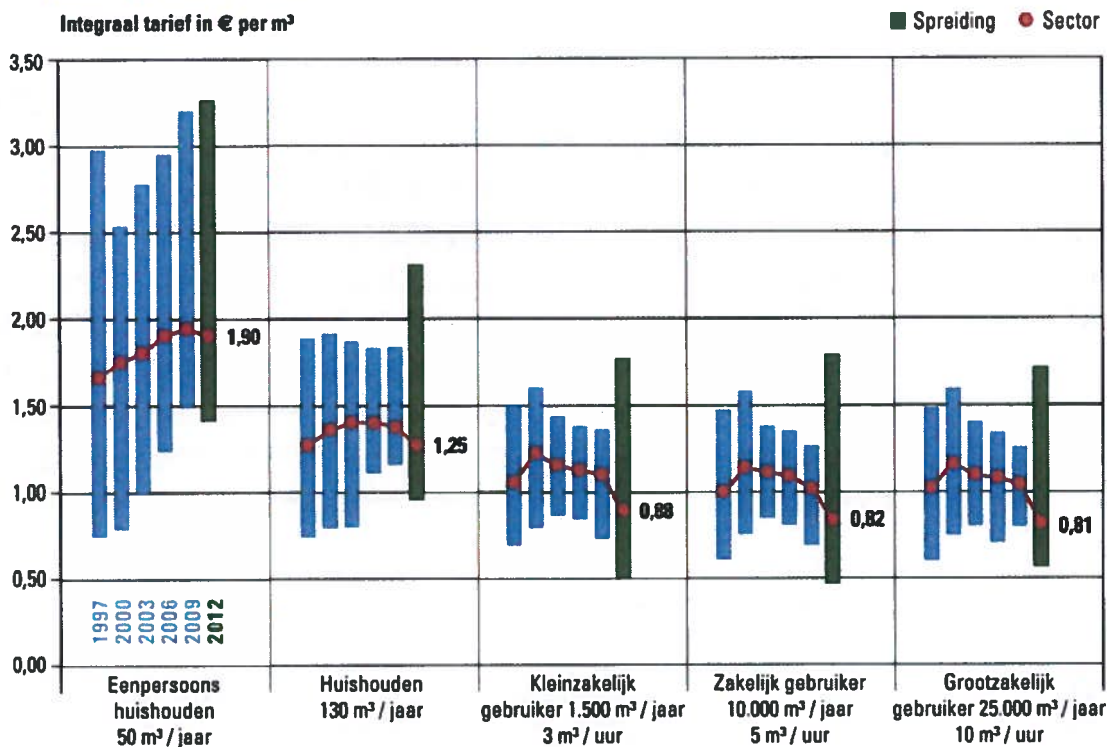
#### Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	Niet bekend	4,9	5,5%	Distributie verliezen 18,9 miljoen m <sup>3</sup> (plan 2015). Totaal lengte distributie- en transportleidingen circa 47.150 km (benchmark 2012).  In de gekozen omzetsystematiek is NIRG een resultante van onderstaande systematiek: Bepalen verbruik en omzet per periode vindt plaats in SAP ISU (standaard SAP module). Omzet bepaling bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toerekenen (=gefatureerde omzet): jaarfacturen toewijzen aan verbruiksmaanden</li> <li>• Bijramen (= gereserveerde omzet voor nog niet afgerekende verbruiksmaanden): schatten van nog niet gefatureerde omzet</li> </ul>
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	Niet bekend	1,0	1,1	

			<p>voor lopend kalenderjaar. Bepalen gereserveerde omzet vindt plaats met dezelfde programmatuur die gebruikt wordt voor schatten van meterstanden en berekenen voorschotbedragen.</p> <p>Omzetsystematiek is gebaseerd op (broninformatie):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facturen: reeds opgestelde periode afrekeningen</li><li>• Meterstanden: als plausibel aangemerkte meterstanden</li></ul> <p>De omzet (financieel) is voor een substantieel deel gebaseerd op meterstanden. Bij de jaarafsluiting is ca. 40% gefactureerd en wordt ca. 60% als raming opgenomen in de jaarrekening.</p> <p>Zolang het NIRG binnen een bandbreedte van 5-6% valt is dit voor het management van Vitens acceptabel.</p>
--	--	--	---

## 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	€ 1,57	€ 1,44	€ 1,63	Voor de jaren 2013 tot en met 2015 wordt het capaciteitstarief voor de consument jaarlijks verhoogd met € 5,- en het variabel tarief gelijktijdig verlaagd. De jaarnota van de gemiddelde Vitens klant blijft hierdoor nagenoeg gelijk (circa 124,-).  Vanaf 2010 worden de drinkwatertarieven voor zakelijk verbruik voor alle regio's jaarlijks stapsgewijs aangepast, zodat in 2015 voor het gehele Vitens voorziening gebied de zakelijke tarieven uniform zijn.
b. Integraal tarief Huishouden	€ 1,28	€ 1,10	€ 1,12	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	€ 1,15	€ 0,80	€ 0,80	
d. Integraal tarief Zakelijk	€ 1,06	€ 0,64	€ 0,65	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	€ 1,04	€ 0,64	€ 0,60	

## 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
<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	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	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 €/m<sup>3</sup> of in €/aansluiting [keuze individueel bedrijf]**

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Totale kosten	€ 1,28/m <sup>3</sup> € 179/aansl.	€ 1,11/m <sup>3</sup> € 144/aansl.	€ 1,12/m <sup>3</sup> € 141/aansl.	
a. Belastingen	€ 0,22/m <sup>3</sup> € 31/aansl.	€ 0,02/m <sup>3</sup> € 3/aansl.	€ 0,02/m <sup>3</sup> € 3/aansl.	Dit is door Vitens nagenoeg niet beïnvloedbaar. Betreft voornamelijk kostprijsverhogende grondwaterheffingen. Daarnaast ziet Vitens ontwikkelingen dat



				gemeenten via precario aanvullende belastinginkomsten willen verwerven. Vitens heeft hierin als standpunt dat dergelijke kostprijsverhogende effecten direct aan de klanten in de betreffende gemeenten in rekening wordt gebracht.
b. Vermogenskosten	€ 0,25/m <sup>3</sup> € 35/aansl.	€ 0,22/m <sup>3</sup> € 29/aansl.	€ 0,24/m <sup>3</sup> € 31/aansl.	Vitens verwacht een lichte stijging van deze kosten door mutaties in de marktrente. Vitens heeft als beleid dat over 75% van het vreemd vermogen geen renterisico mag worden gelopen. Hierdoor is 25% variabel gefinancierd waarbij veranderingen in marktrente effect heeft op de vermogenskosten.
c. Afschrijvingen	€ 0,25/m <sup>3</sup> € 35/aansl.	€ 0,30/m <sup>3</sup> € 39/aansl.	€ 0,31/m <sup>3</sup> € 39/aansl.	Vitens verwacht de aankomende jaren tot 2015 een verhoogd afschrijvingskostenniveau door m.n. hoge investeringen in o.a. procesautomatisering en ICT.
d. Operationele kosten	€ 0,56/ m <sup>3</sup> € 79/aansl.	€ 0,57/ m <sup>3</sup> € 74/aansl.	€ 0,55/m <sup>3</sup> € 68/aansl.	Vitens heeft als doelstelling om de drinkwatertarieven tot 2016 niet te verhogen. Dit betekent dat door verdergaande efficiency en effectiviteit in de operationele processen kostenreductie zal worden gerealiseerd. Belangrijke projecten/programma's die hieraan zullen bijdragen zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Workordermanagement (WOM):</b> efficiency in aansturing (planning) van monteurs (reeds eerder genoemd);</li> <li>2. <b>ISS:</b> Verdergaande digitalisering van klantcontacten;</li> <li>3. <b>Procesgericht werken:</b> Uniformering van werkprocessen over de voormalige regio's en betere afstemming in de werkprocessen tussen afdelingen;</li> <li>4. <b>Business Proces Management Systeem (BPMS):</b> optimalisatie klantprocessen;</li> <li>5. <b>Herstructurering CWV:</b> samenvoegen wachtdiensten, bediening waterverdeling door procesoperators.</li> </ol>

