

# **Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen**

**Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012**

**Groningen, mei 2014**

**Versie: Definitief, d.d. 16 mei 2014**

## **Inhoud**

Samenvatting Verbeterplan N.V. Waterbedrijf Groningen	3
Samenvattende tabel van de prestaties van N.V. Waterbedrijf Groningen	4
Inleiding	5
Leeswijzer	5
<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 N.V. Waterbedrijf Groningen

De Drinkwaterwet schrijft voor dat drinkwaterbedrijven op basis van de verplichte prestatievergelijking hun voorgenomen prestatieverbeteringen moeten overleggen aan de Minister van Infrastructuur en Milieu.

Uit de verplichte prestatievergelijking blijkt dat Waterbedrijf Groningen ruimschoots voldoet aan de wettelijke eisen en op het merendeel van de prestatiegebieden goed scoort. Vanuit deze wetenschap hebben wij onze prestatieverbeteringen geformuleerd. Uitgaande van realistische doelstellingen en rekenschap houdend met maatschappelijke ontwikkelingen en de schaalomvang van onze organisatie.

### Waterkwaliteit van een hoogwaardig niveau

De drinkwaterkwaliteit is van een hoog niveau en wordt door ons als optimaal beschouwd. Het aantal normoverschrijdingen is verwaarloosbaar, geen overschrijdingen op (niet) acute gezondheidsparameters. Daarnaast zijn onze klanten zeer tevreden (rapportcijfer 8,4) over de kwaliteit van ons drinkwater.

Onze doelstelling is de hoogwaardige drinkwaterkwaliteit en hoge klantwaardering minimaal te handhaven op het huidige niveau. Hierop zal gericht worden gemonitord. Specifieke maatregelen worden vooralsnog niet voorzien, temeer daar geen significante wijzigingen worden verwacht in de kwaliteit van ruw water en/of onze zuiveringsconcepten.

### Dienstverlening wordt door onze klanten als goed gewaardeerd

Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening (rapportcijfer 7,7). Deze score is vergelijkbaar aan onze collega drinkwaterbedrijven.

Belangrijk is te onderkennen dat klantwensen aan veranderingen onderhevig zijn en daarmee ook van invloed kunnen zijn op de klantwaardering. Voor ons betekent dit dat wij continu aandacht zullen blijven besteden aan procesverbeteringen. Dit onder meer op basis van een meer gerichtere klanttevredenheidsonderzoek en kennisname van maatschappelijke trends. Verbeteringen en aanpassingen zullen zich richten op de inzet/gebruik van social media (webcare), digitalisering van klantcommunicatie en waar mogelijk individualisering van de klantbenadering.

Daarnaast wordt ingezet op een verdere verhoging van de leveringszekerheid. Het streven is de ondermaatse leveringsminuten (gepland en ongepland) met ruim 20% te reduceren. Dit door aanscherping van procedures voor werkzaamheden in de nabijheid van onze infrastructuur, verscherpt toezicht en verdere professionalisering van assetmanagement.

### Milieubelasting is gering

Wij streven ernaar om de milieubelasting voortvloeiend uit onze bedrijfsactiviteiten laag te houden en waar mogelijk verder te verbeteren. Ten aanzien van het gebruik van duurzame energie (100% groen) en hergebruik van reststoffen (100% hergebruik) score wij maximaal. Dit beleid zullen wij onveranderd continueren.

Door verdere fine-tuning van onze installaties is het streven om het energieverbruik met 3% te reduceren. Dit in combinatie met plaatsing van zonnepanelen zal bijdragen aan een verdere reductie van onze CO2 belasting. Voor zover wij het milieu met onze bedrijfsvoering nog belasten met CO2-uitstoot compenseren wij dit met CO2 certificaten.

Het niet in rekening gebracht verbruik (NIRG) bedraagt in 2012 5,1% en ligt daarmee marginaal boven het sectorgemiddelde (5,0%). Geen aanwijzingen (w.o. drukklachten, zichtbare lekkage en/of vernatting van gebieden) bestaan er dat distributieverliezen de oorzaak zijn van de NIRG omvang. Verbeteracties richten zich daarom op vergroten van inzicht in de betrouwbaarheid en betekenis van meetgegevens op basis waarvan verdere maatregelen zullen worden getroffen.

#### Drinkwatertarieven behorend tot de laagste in de sector

De afgelopen heeft er een tariefharmonisatie plaatsgevonden tussen de verschillende afnemerscategorieën. Deze harmonisatie heeft geleid tot een afwijkende tariefontwikkeling per afnemerscategorie. Vanaf 2014 zal er sprake zijn van een gematigde tariefontwikkeling (tariefstijging onder het inflatieniveau). Hiermee blijven de drinkwatertarieven behoren tot de laagste in de sector. Uitvoering van het voorgenomen tariefbeleid vereist een verlaging van de operationele kosten.

#### Operationele kosten moeten structureel omlaag

De operationele kosten liggen met € 0,73 per afgeleverde m<sup>3</sup> drinkwater € 0,02 per m<sup>3</sup> boven het sectorgemiddelde. Onze doelstelling is de operationele kosten te verlagen tot op dan wel onder het sectorgemiddelde. Uitgaande van een afzetniveau van 41,6 Mm<sup>3</sup> (niveau 2012) betekent dit een structurele kostenbesparing van € 850.000 per jaar. Besparingen moeten worden gerealiseerd via bedrijfsbrede implementatie van lean management principes, vitalisering van het personeelsbestand en daarmee gepaard gaande personeelsreductie, professionalisering van assetmanagement, aangaan van (nieuwe) samenwerkingsverbanden, heroverweging van leveringszekerheidsoplossingen en reductie van het aantal pompstations.

Vornoemde acties sluiten aan op verplichtingen die voortvloeien uit het Bestuursakkoord Water.

**Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van N.V. Waterbedrijf Groningen**

	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	0,021	0,009	0,01-0,015
1.1d WKI Klantgericht	0,042	0,037	0,035-0,05
1.2 Rapportcijfer	8,4	8,4	8,4
<b>2. Dienstverlening</b>			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,6	7,7	7,8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,5	7,6	7,7
2.2b Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,0	8,0
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,6	7,9	7,9
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,4	7,6
2.2 <sup>e</sup> Rapportcijfer Storingsverhelping	7,5	7,5	7,6
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	7,7	7,7	7,8
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	87%	93%	93%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	09:37	08:34	6:30
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	n.b.	07:41	6:00
<b>3. Milieu</b>			
3.1a Energieverbruik in kWh/m <sup>3</sup> geproduceerd	0,37	0,37	0,36
3.1b % duurzame energie	100%	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	n.b.	100%	100%
3.3a NIRG % in net gebracht	5,1%	5,1%	5,0%
3.3b NIRG m <sup>3</sup> per km leiding	1,3	1,2	1,2
<b>4. Financiën &amp; Efficiency</b>			
4.1a Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Eenpersoons	1,49	1,44	1,55
4.1b Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Huishouden (130 m <sup>3</sup> / jaar)	1,16	0,99	0,99
4.1c Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Kleinzakelijk	1,05	0,77	0,84
4.1d Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Zakelijk	0,99	0,72	0,69
4.1e Integraal tarief €/m <sup>3</sup> Grootzakelijk	0,98	0,72	0,71
4.2a Totale kosten in €/m <sup>3</sup>	1,16	1,05	1,06
4.2b Kosten Belastingen in €/m <sup>3</sup>	0,19	0,02	0,02
4.2c Vermogenskosten in €/m <sup>3</sup>	0,11	0,11	0,06
4.2d Afschrijvingen in €/m <sup>3</sup>	0,12	0,19	0,22
4.2e Operationele kosten in €/m <sup>3</sup>	0,74	0,73	0,76

## Inleiding

Het verbeterplan van N.V. Waterbedrijf Groningen 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.

N.V. Waterbedrijf Groningen 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. Waterbedrijf Groningen in 2009 (Water in Zicht 2009)
  - prestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - streefprestatie van N.V. Waterbedrijf Groningen 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.

---

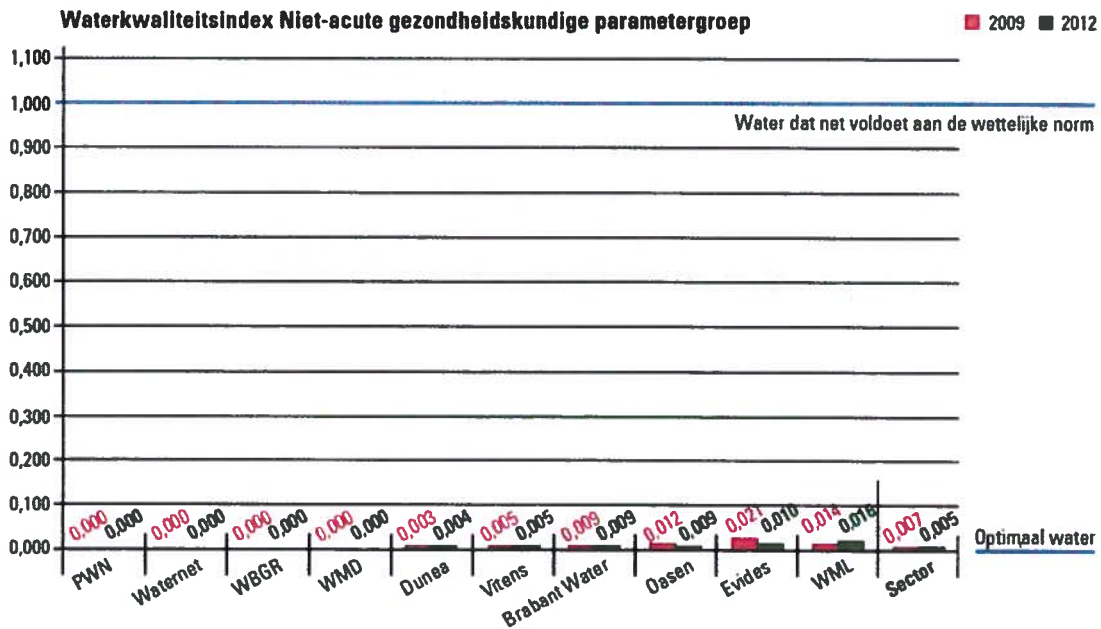
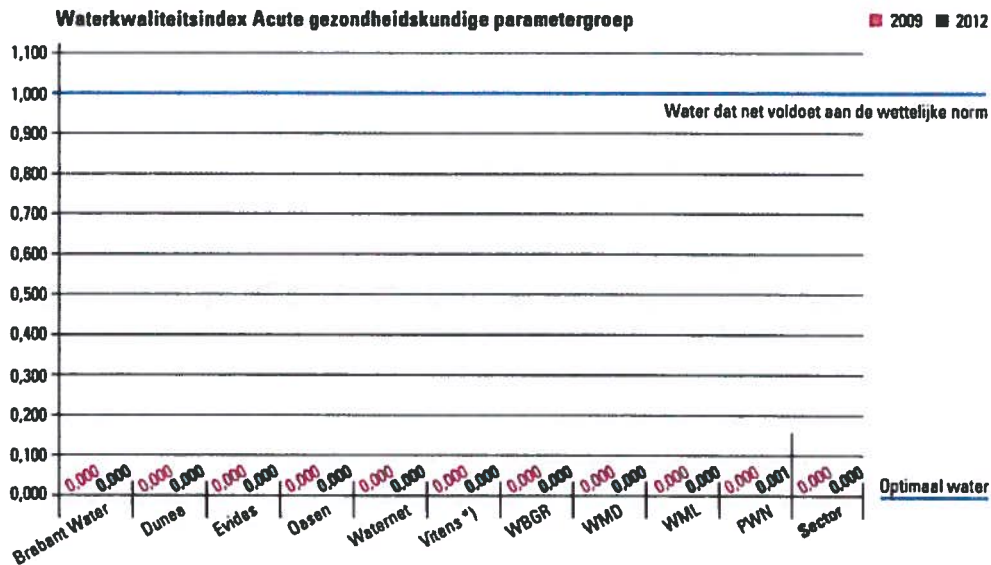
<sup>1</sup> DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve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

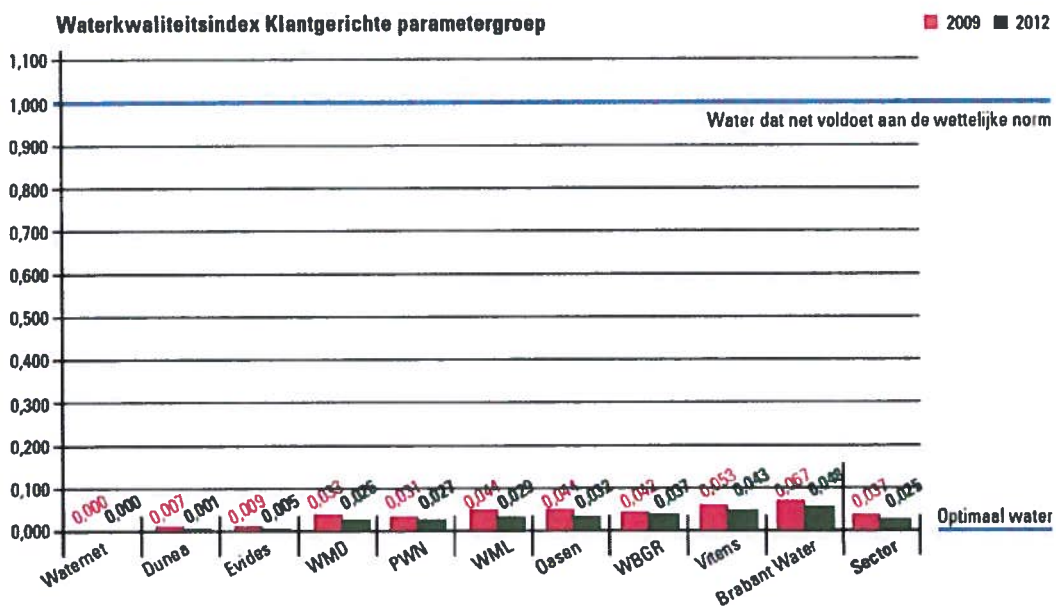
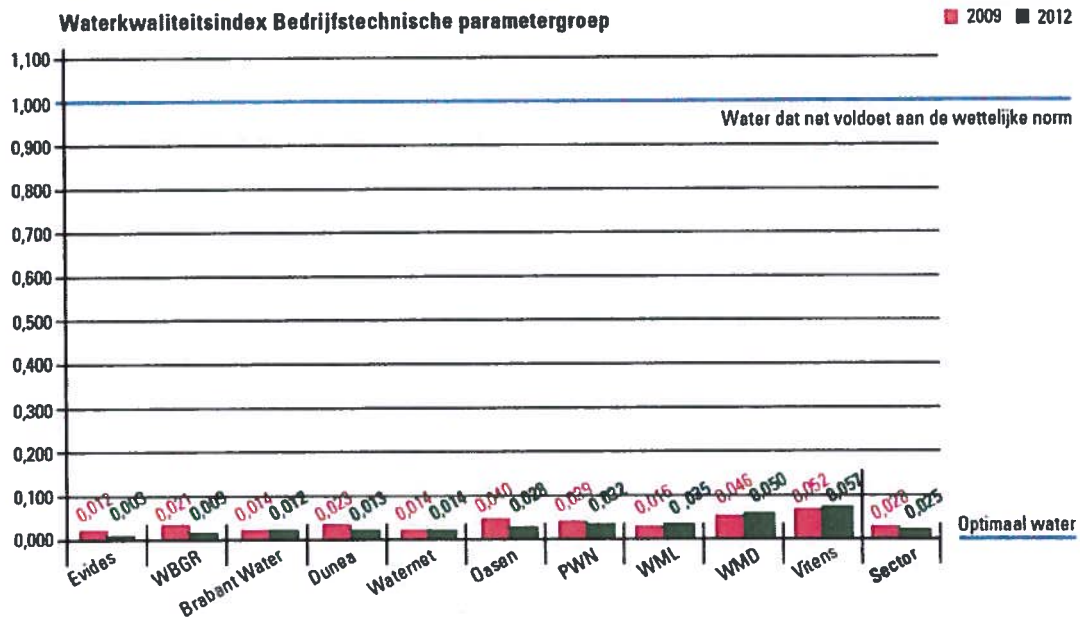


# 1. Waterkwaliteit

## 1.1 Waterkwaliteitsindex

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



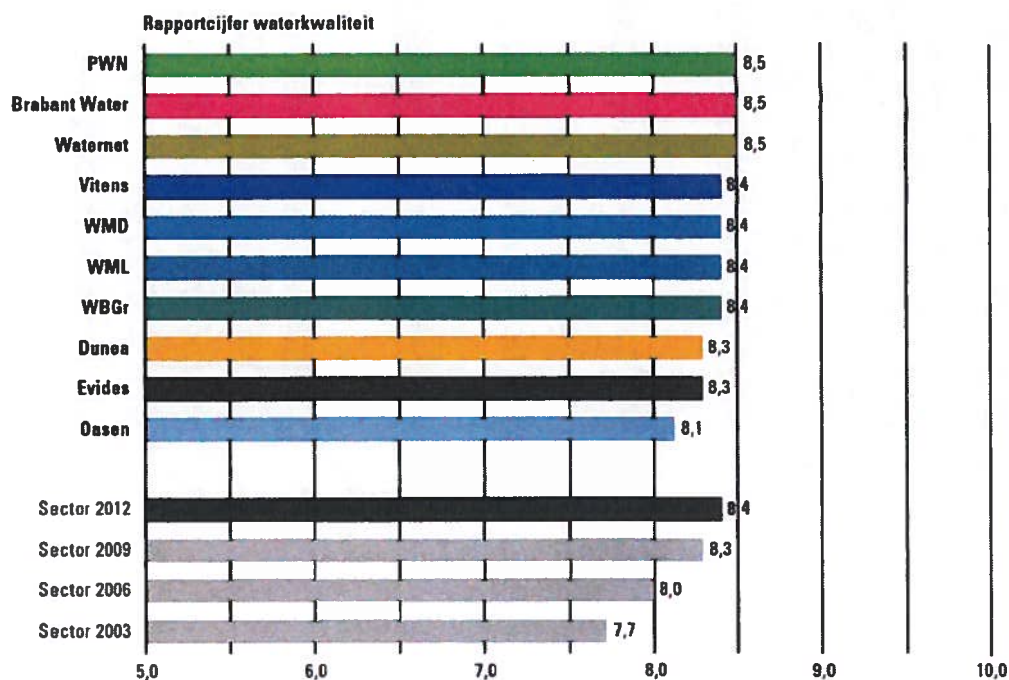




### Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Streefscore is ongewijzigd t.o.v. score 2012. Er worden geen wettelijke aanpassingen op de norm voorzien alsook de bedrijfsnormen WBGr blijven ongewijzigd.
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Streefscore is ongewijzigd t.o.v. score 2012. Er worden geen wettelijke aanpassingen op de norm voorzien alsook de bedrijfsnormen WBGr blijven ongewijzigd.
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,021	0,009	0,01-0,015	Er zijn geen significante wijzingen te verwachten in kwaliteit ruw water, ontwerp (bv. ontharding) en/of bedrijfsvoering. De waarde blijft derhalve onveranderd op een laag niveau gehandhaafd.
d. WKI Klantgericht	0,042	0,037	0,035-0,05	Er zijn geen significante wijzingen te verwachten in kwaliteit ruw water, ontwerp (bv. ontharding) of bedrijfsvoering. De waarde blijft derhalve onveranderd op een laag niveau gehandhaafd.

### 1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

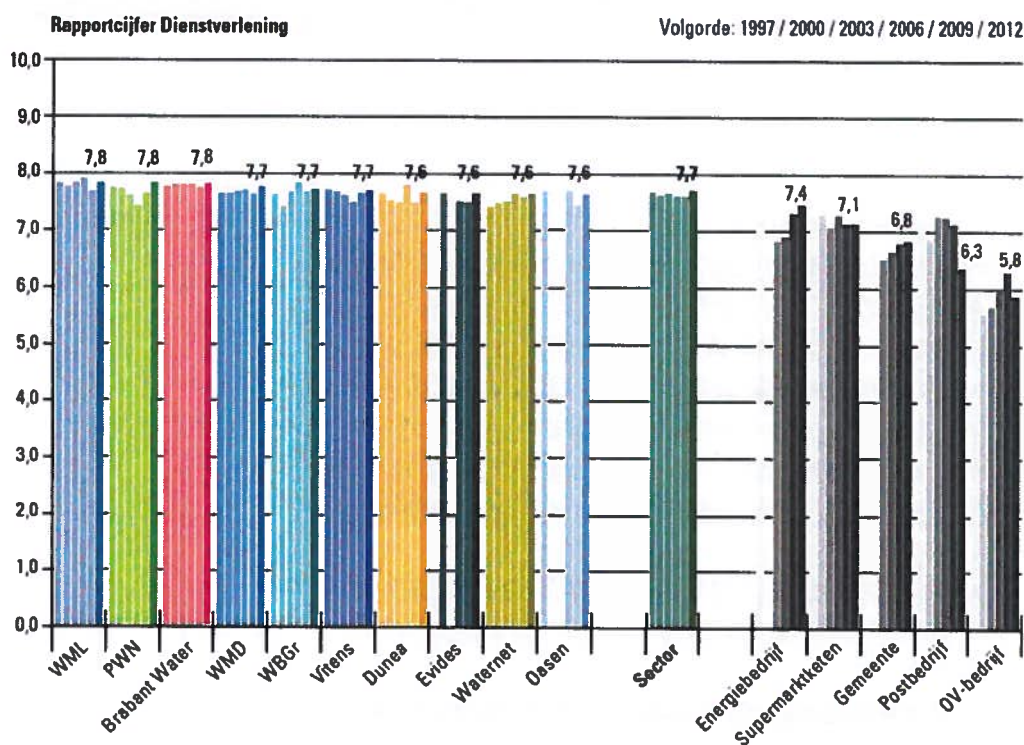


### Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,4	8,4	8,4	Het rapportcijfer kwaliteit is subjectief en sterk afhankelijk van de ondervraagde personen. Geur, smaak en troebelheid zijn de belangrijke parameters. Deze worden beïnvloed door de kwaliteit van het grondwater, zuiveringsproces en distributienet. Alle genoemde factoren blijven in 2015 vrijwel gelijk aan 2012 en ook de bedrijfsvoering zal niet substantieel wijzigen. Derhalve wordt aangenomen dat de streefscore van 2015 gehandhaafd blijft op 8,4.

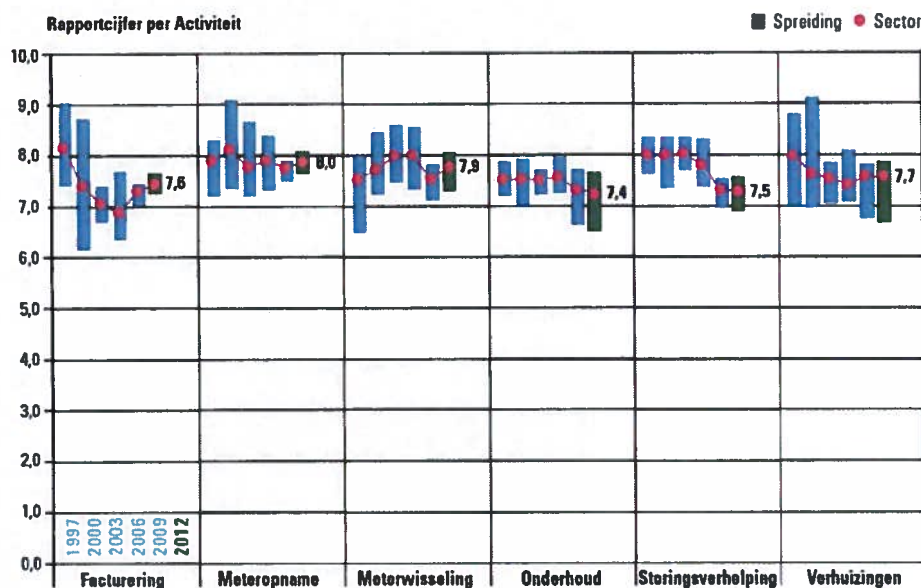
## 2. Dienstverlening

### 2.1 Klantwaardering dienstverlening





## 2.2 Klantwaardering per activiteit



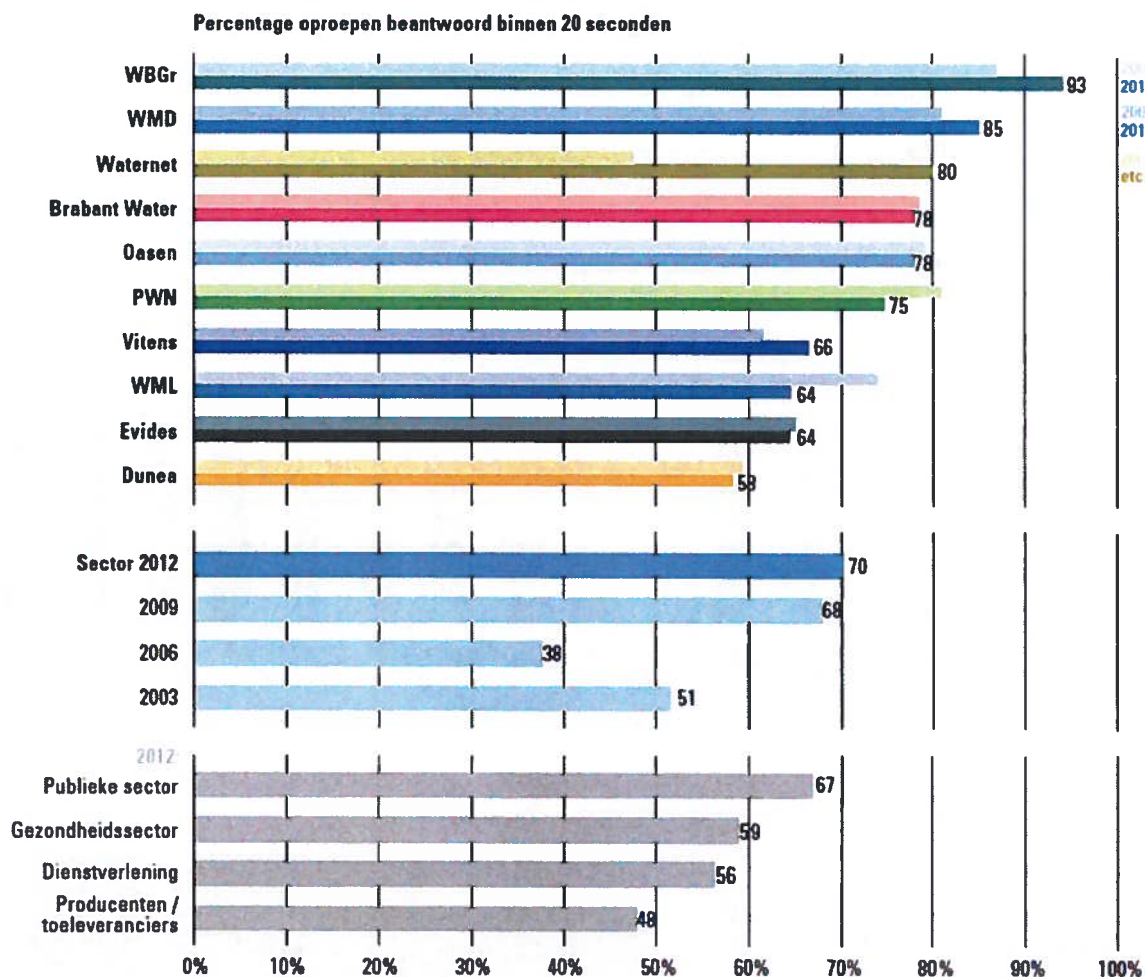
### Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,6	7,7	7,8	<p>Continue procesverbetering aan de hand van de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en klachtenanalyse.</p> <p>Aandacht voor communicatie met de klant door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invoering digitale nieuwsbrief</li> <li>- Vergroete inzet social media (webcare)</li> </ul> <p>Zie verder ook onderstaande verbeteracties op deelprocesniveau.</p>
• Rapportcijfer Facturering	7,5	7,6	7,7	<p>Borging van hoge klanttevredenheid door continue procesverbetering mede aan de hand van klachtenanalyse, daarnaast:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- digitalisering van het facturatie en incassoproces (invoering digitale nota, finbox en ideal betaalmogelijkheid)</li> <li>- verkenning (aangepaste) frequentie voorschotnota</li> </ul>
• Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,0	8,0	<p>Hoog niveau borgen door continue procesverbetering mede aan de hand van klachtenanalyse en verdere digitalisering van de meteropname (e-mail service en digitaal loket)</p>

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportcijfer Meterwisseling</li> </ul>	7,6	7,9	7,9	<p>De (grootschalig en individueel) meterwisseling is als proces in de periode 2009-2012 in sterke mate geoptimaliseerd qua technische ingreep als klantcommunicatie.</p> <p>Het proces van meterwisseling zal continu worden gemonitord (klachtenregistratie) en waar mogelijk worden verbeterd. Dit met als doel de hoge klanttevredenheid op dit procesonderdeel te handhaven. Het is niet de verwachting dat de klanttevredenheid op dit onderdeel verder zal stijgen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportcijfer Onderhoud</li> </ul>	7,5	7,4	7,6	<p>In de periode 2011-2013 is veel aandacht besteedt aan het managen van klant verwachtingen. Concreet: proactieve informatie-voorziening voor, maar ook tijdens werkzaamheden.</p> <p>Om klanten beter te informeren over geplande werkzaamheden, storingen en de mogelijke ongemakken, zijn c.q. worden serviceberichten (e-mail, sms, uitbelservice) ingevoerd. Dit met als doel grote groepen klanten op een persoonlijke wijze heel gericht én kosteneffectief te informeren.</p> <p>Op grond van bovenstaande activiteiten wordt een hogere score verwacht.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportcijfer Storingsverhelping</li> </ul>	7,5	7,5	7,6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportcijfer Verhuizingen</li> </ul>	7,7	7,7	7,8	<p>Borging van hoge klanttevredenheid door continue procesverbetering mede aan de hand van klachtenanalyse en verdere digitalisering van de meteropname (e-mail service en digitaal loket via website)</p>



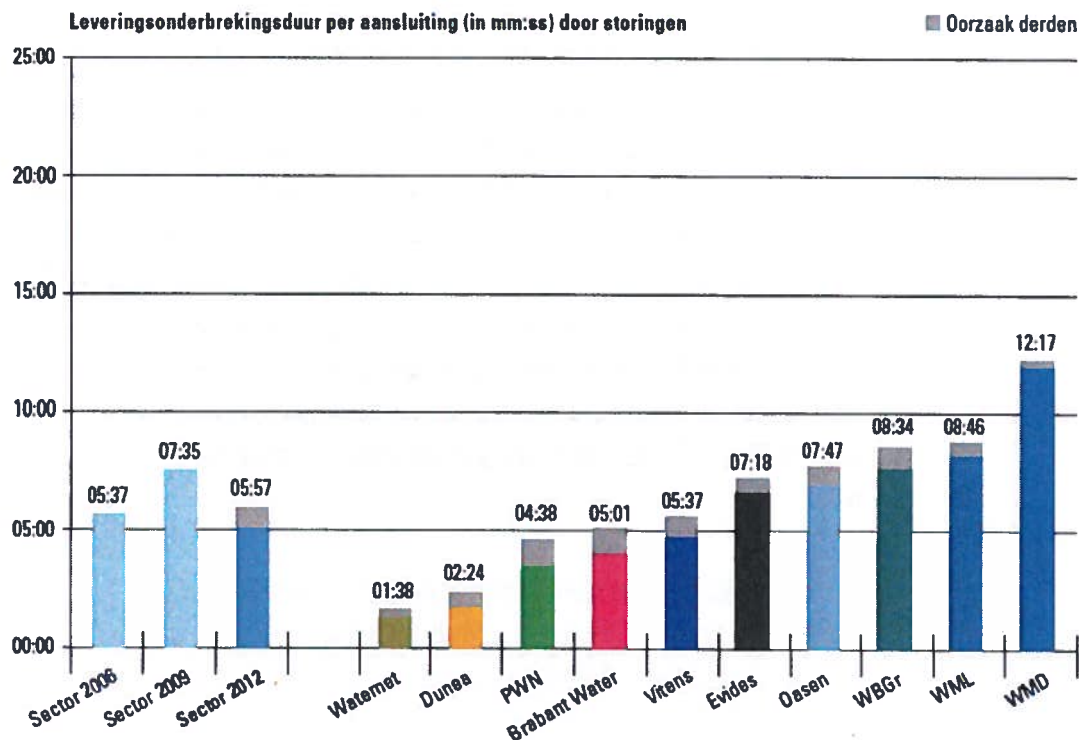
### 2.3 Telefonische bereikbaarheid



#### Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	87%	93%	93%	<p>Er zijn geen significante wijzingen te verwachten in de bedrijfsvoering. De performance blijft derhalve onveranderd hoog.</p> <p>Onderzocht zal worden in hoeverre het mogelijk is tot één klantcontactcentrum te komen. Niet zozeer om de performance te verhogen, wel ter verdere verbetering van de dienstverlening in zijn algemeenheid.</p>

## 2.4 Ongeplande leveringsonderbreking



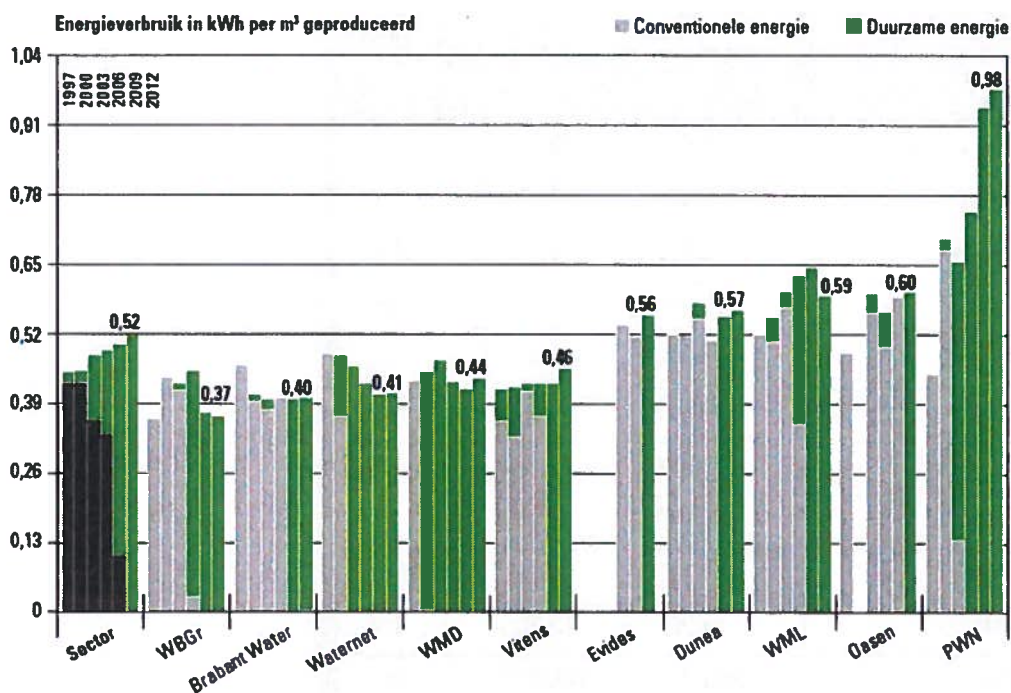
### Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	09:37	08:34	06:30	<p>De afgelopen jaren is veel aandacht besteedt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- toezicht (functionarissen aangesteld)</li> <li>- afsluiterbeheer (één registratiepunt)</li> <li>- richtlijnen werken in nabijheid drinkwaterinfrastructuur (intern/extern richtlijnen documenten opgesteld)</li> <li>- assetmanagement (sturing op performance killers)</li> </ul> <p>Hierdoor wordt een reductie van ongeplande onderbreking verwacht.</p>
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	n.b.	07:41	6:00	<p>De afgelopen jaren is veel aandacht besteedt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afsluiterbeheer (één registratiepunt)</li> <li>- assetmanagement (sturing op performance killers)</li> </ul> <p>Hierdoor wordt een reductie van ongeplande onderbreking verwacht.</p>



### 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	0,37	0,37	0,36	<p>Sinds 2012 zijn enkele locaties (PS De Punt en Onnen) ingrijpend gerenoveerd. Tijdens deze renovatie zijn moderne apparaten geïnstalleerd met een hoger rendement. Aan de andere kant wordt op PS De Punt, om redenen van duurzaamheid (terugdringing verdroging), meer drinkwater geproduceerd vanuit oppervlaktewater, wat meer energie kost.</p> <p>Invoering energie efficiency monitoring op productielocaties met als doel: (a) vergroten inzicht in energieverbruik en (b) energie fine-tuning installaties.</p> <p>Verwacht wordt dat het energieverbruik per m<sup>3</sup> netto ca. 3% zal dalen.</p>
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	<p>Is bedrijfsbeleid en blijft onveranderd.</p> <p>Ter ondersteuning van dit beleid zijn in 2013 voor 30 huishoud equivalenten aan zonnepanelen geplaatst. In 2014 staat nog eens de plaatsing van 100 huishoud equivalenten aan zonnepanelen gepland.</p>

### 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 (%)	n.b.	100%	100%	Is bedrijfsbeleid en blijft onveranderd.  Gestreefd wordt om alle reststoffen, via de door de Waterbedrijven opgerichte Reststoffen-Unie, nuttig in te zetten.

### 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>

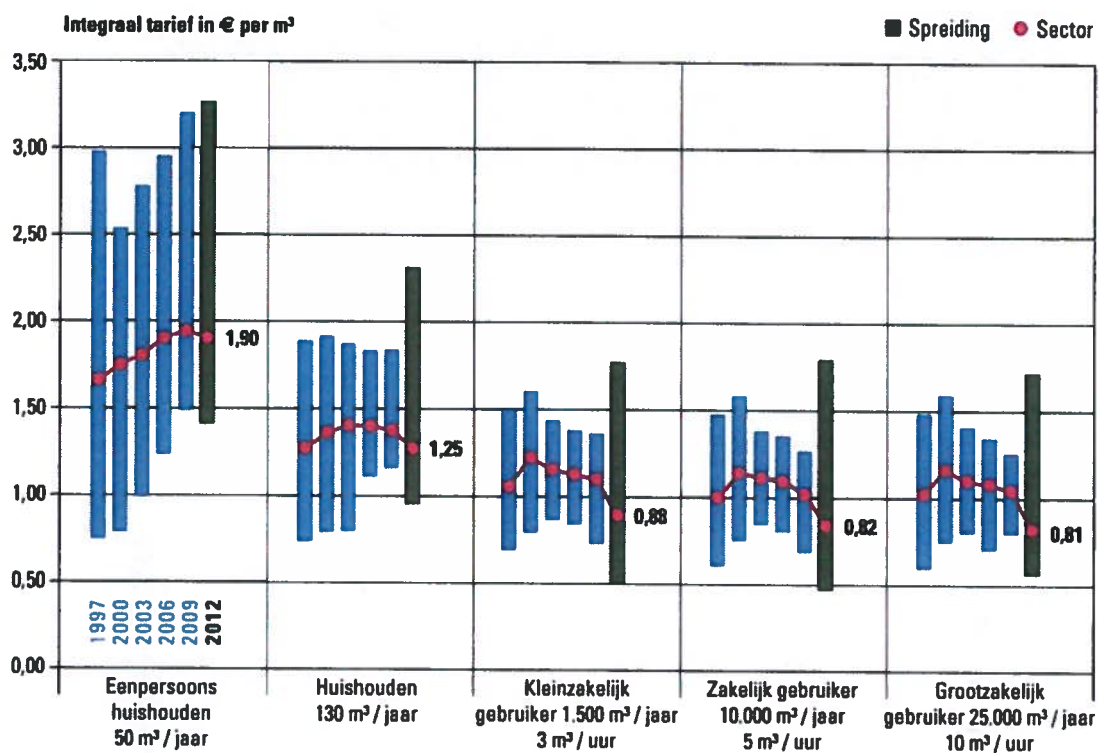
#### Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	5,1%	5,1%	5,0%	In 2013 is het NIRG opgelopen naar 5,4%. Eerste analyse op NIRG duidt op meetverschillen en niet op daadwerkelijke lekverliezen en/of het niet in rekening brengen van geleverd drinkwater.  Verbeteracties zijn gericht op vergroten van het inzicht in betrouwbaarheid van de meetgegevens (waterstromen, meetnauwkeurigheid van geplaatste meters, kalibratie, staat van onderhoud meters en dergelijke).
b. NIRG als m <sup>3</sup> per km leiding per dag	1,3	1,2	1,2	



## 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	1,49	1,44	1,55	<p>Afgelopen jaren een tarievenbeleid ontwikkeld dat onder meer gebaseerd is op de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drinkwatertarieven (on)bemeterd kleinverbruik behorende tot de laagste van de sector;</li> <li>• Gematigde tariefontwikkeling (maximaal inflatiecorrectie);</li> <li>• Harmonisatie van tariefstructuur tussen de verschillende afnemerscategorieën;</li> <li>• Vastrechtbijdrage op een zodanig niveau dat hieruit de kapitaallasten kunnen worden gedekt.</li> </ul> <p>Dit beleid heeft er toe geleid dat de tariefontwikkeling per afnemerscategorie over de afgelopen jaren verschilt. Met ingang van 2014 is de tariefharmonisatie volledig doorgevoerd.</p> <p>De tarieven 2015 zijn gebaseerd op de werkelijke tarieven 2014, verhoogd met 1% in verband met inflatiecorrectie.</p> <p>Nb. Tarieven 2009 zijn incl. grondwaterbelasting. Dit in tegenstelling tot 2012 en 2015.</p>
b. Integraal tarief Huishouden	1,16	0,99	0,99	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	1,05	0,77	0,84	
d. Integraal tarief Zakelijk	0,99	0,72	0,69	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	0,98	0,72	0,71	

## 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>0,09</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	1,16	1,05	1,06	Resultaat is uitkomst van b t/m e (onderstaand)
b. Belastingen	0,19	0,02	0,02	Volledig afhankelijk van beleid (lagere) overheden. In tariefstelling rekening gehouden met 2% inflatie. Tarief is exclusief 'Belasting op Leidingwater'!
c. Vermogenskosten	0,11	0,11	0,06	Daling van de vermogenskosten vooral als gevolg van afname winstgevendheid drinkwateractiviteiten. Ten opzichte van 2012 zijn in 2015 de drinkwatertarieven gemiddeld met 2% verhoogd, terwijl over dezelfde periode is uitgegaan van een inflatie (gecumuleerd) van 6%. Deels opgevangen door efficiencymaatregelen zoals verwoord onder ad 'e. Operationele kosten'.
d. Afschrijvingen	0,12	0,19	0,22	Toename van de afschrijvingen is het directe gevolg van het lopende meerjarig investeringsplan in productie- en distributiefaciliteiten. Dit ter waarborging van de kwaliteit van het drinkwater en de leveringszekerheid op langere termijn. Over de periode 2010 – 2012 bedragen de investeringsuitgaven € 55,0 milj., in 2013 € 10,4 milj. en voor de periode 2014 - 2015 zijn de investeringsuitgaven begroot op € 20,0 milj.



Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
e. Operationele kosten	0,74	0,73	0,76	<p>Tariefstijging van € 0,03 /m<sup>3</sup>, uitgaande van kosten- en afzetniveau 2012, jaarlijkse inflatie van 2% en efficiencymaatregelen ter grootte van € 850.000 (€ 0,02 / m<sup>3</sup>).</p> <p>Verbeter-/efficiencymaatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedrijfsbrede implementatie en verankering van lean management principes</li> <li>- Vitalisering personeelsbestand resulterend in een personeelsreductie van 13 Fte's</li> <li>- Invoering lean management met als beoogd doel het leervermogen van de organisatie te vergroten en resources efficiënter en effectiever in te zetten.</li> <li>- Professionalisering van asset-management, in het bijzonder leidingsanering en toestand afhankelijk onderhoud</li> <li>- Samenwerkingsverbanden, in het bijzonder gezamenlijk laboratorium met de waterschappen</li> <li>- Reductie aantal pompstations in 2016 van 5 naar 4</li> </ul>

