



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 ogenschouw 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

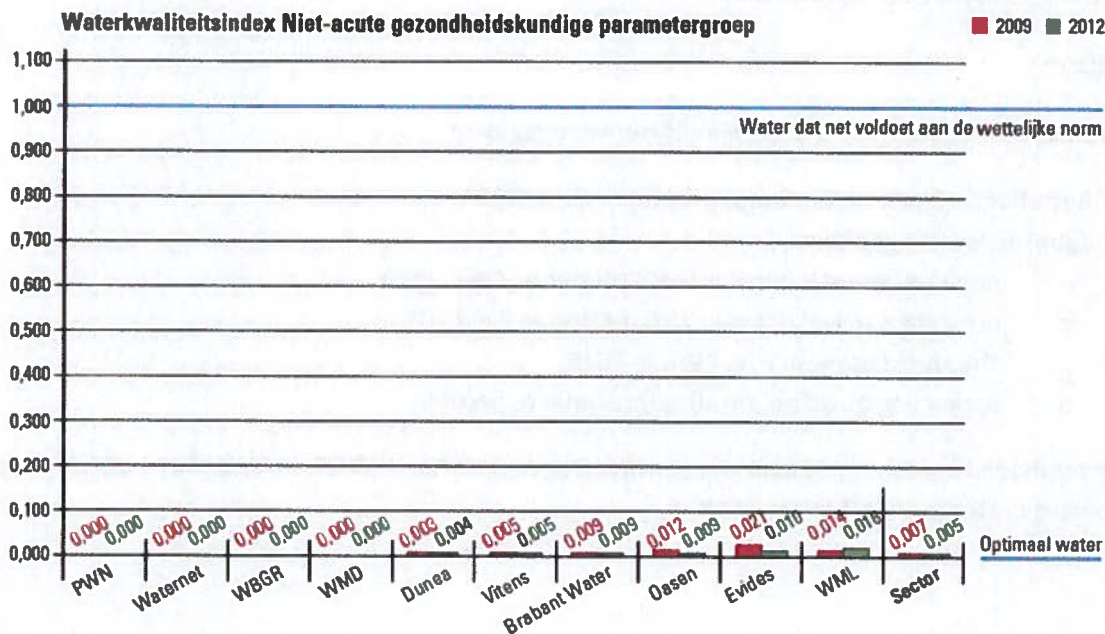
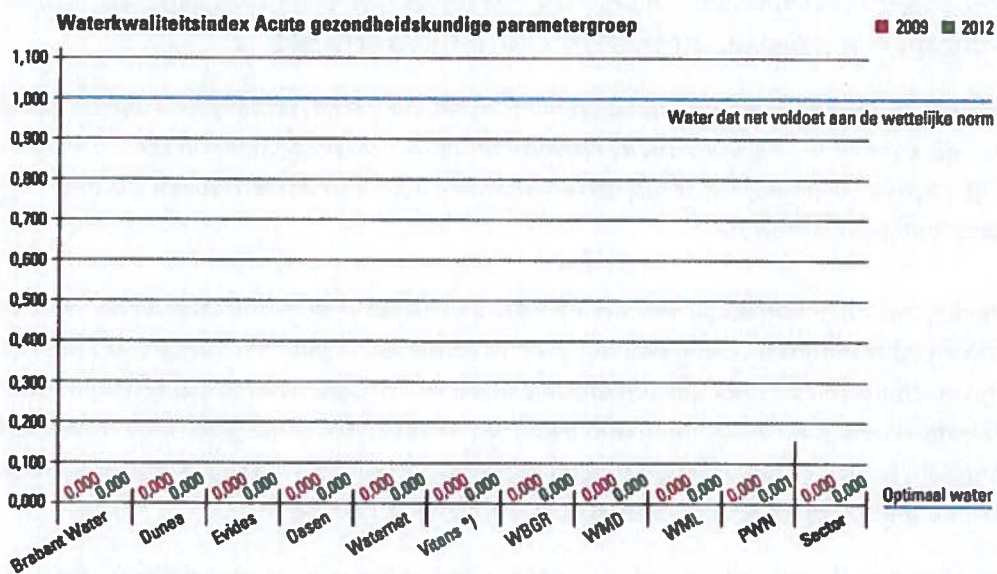
Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2009 en 2012 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2009 en 2012.

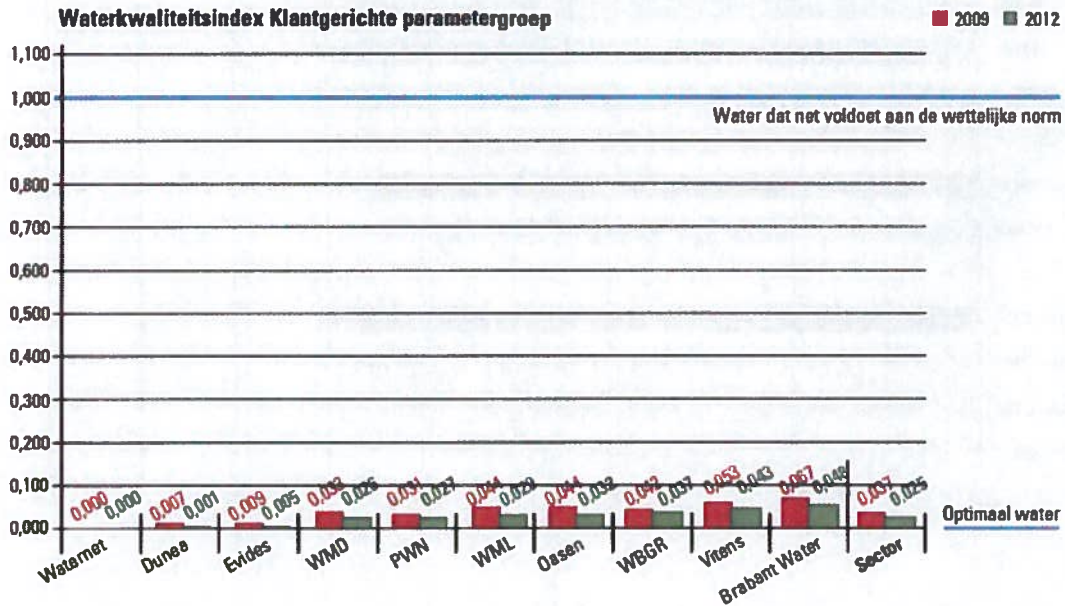
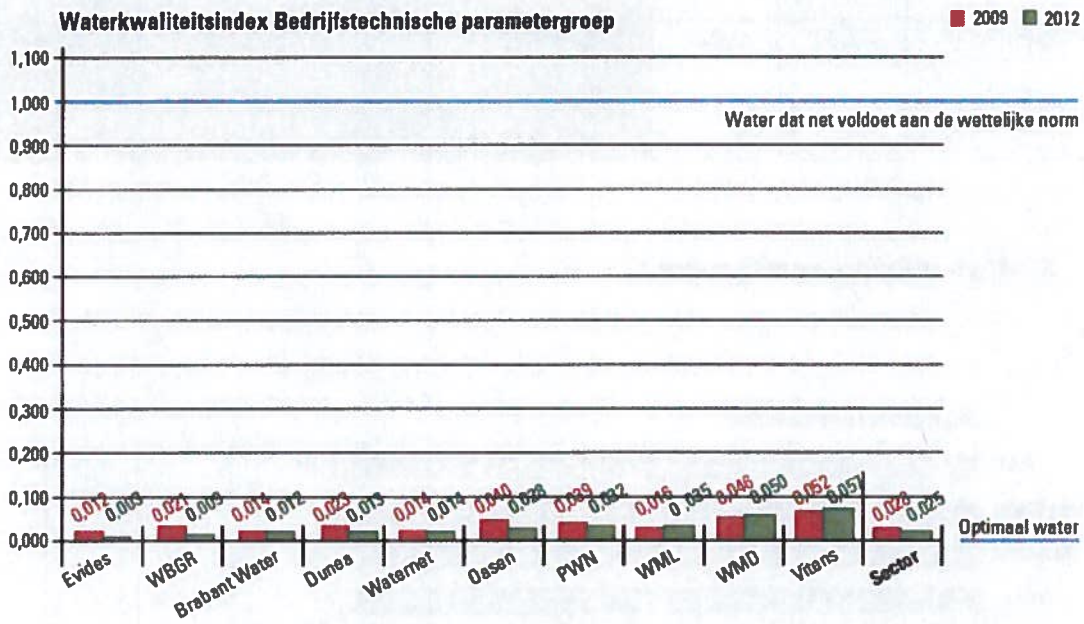
¹ DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren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

1. Waterkwaliteit

1.1 Waterkwaliteitsindex

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



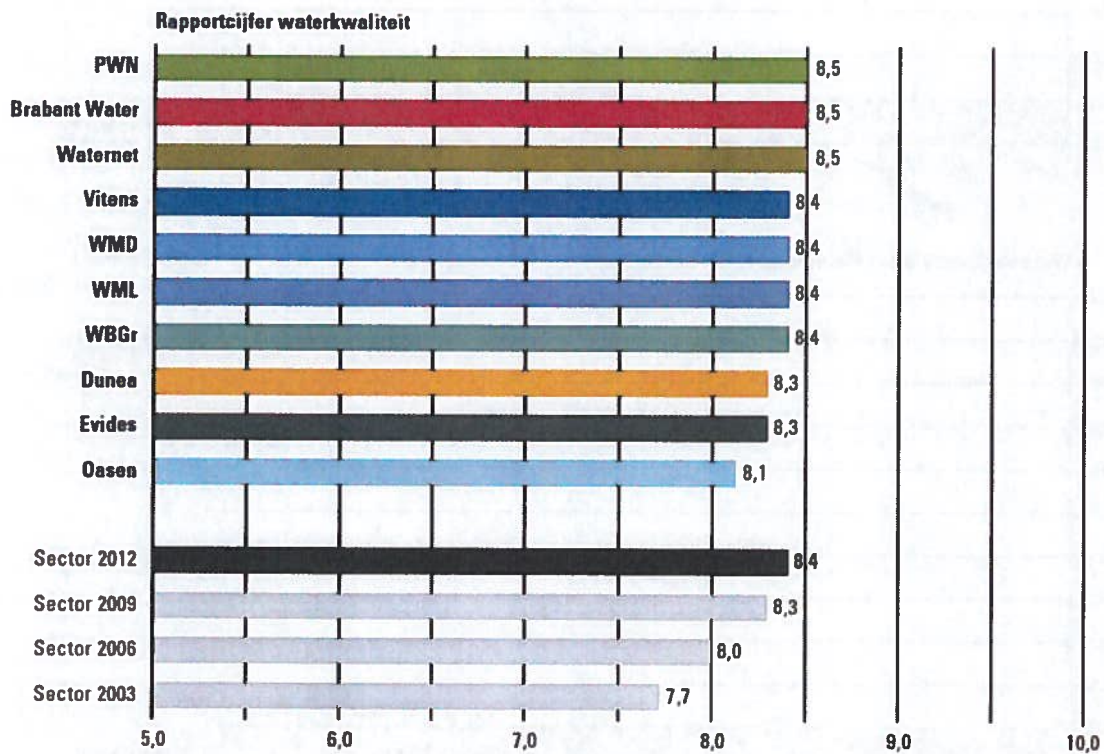


Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

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

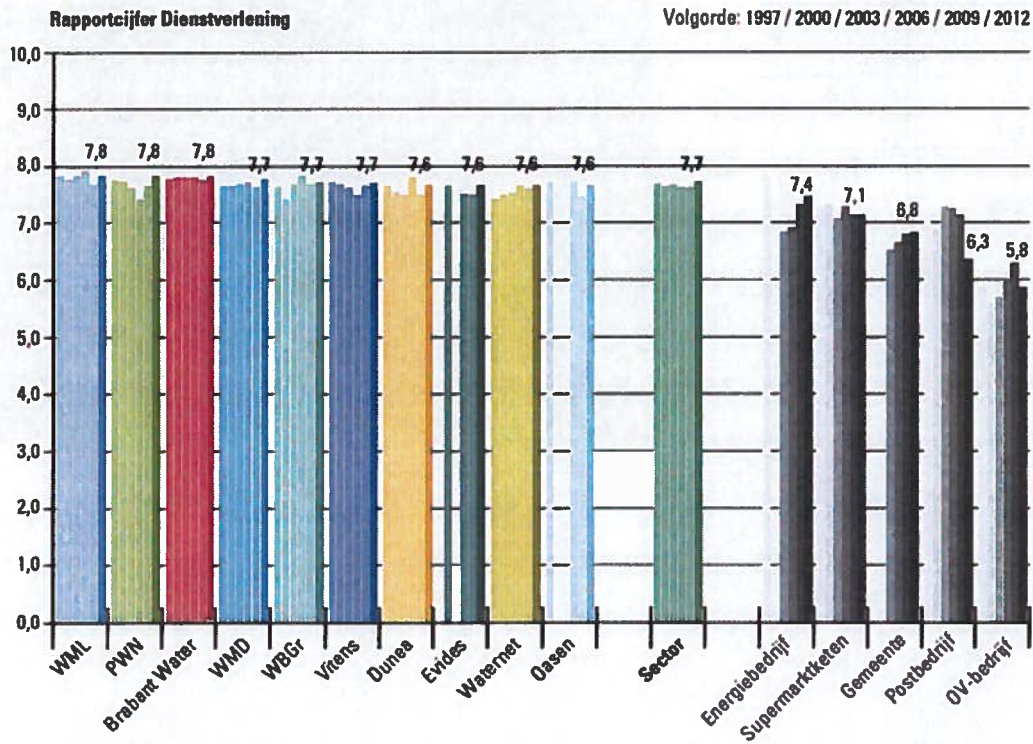


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

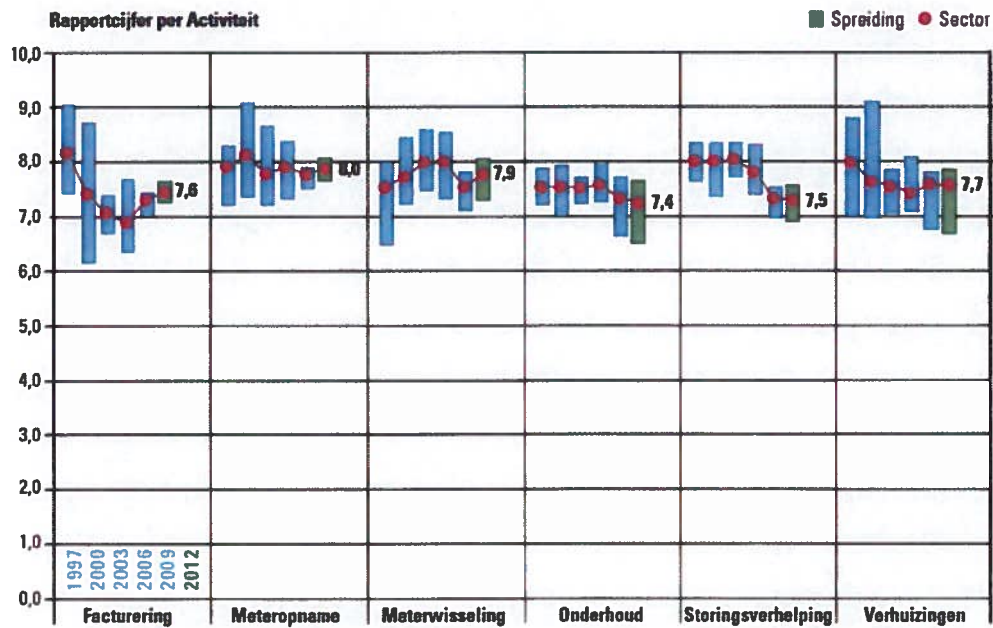
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,4	8,5	8,5	Handhaven huidige score.

2. Dienstverlening

2.1 Klantwaardering dienstverlening



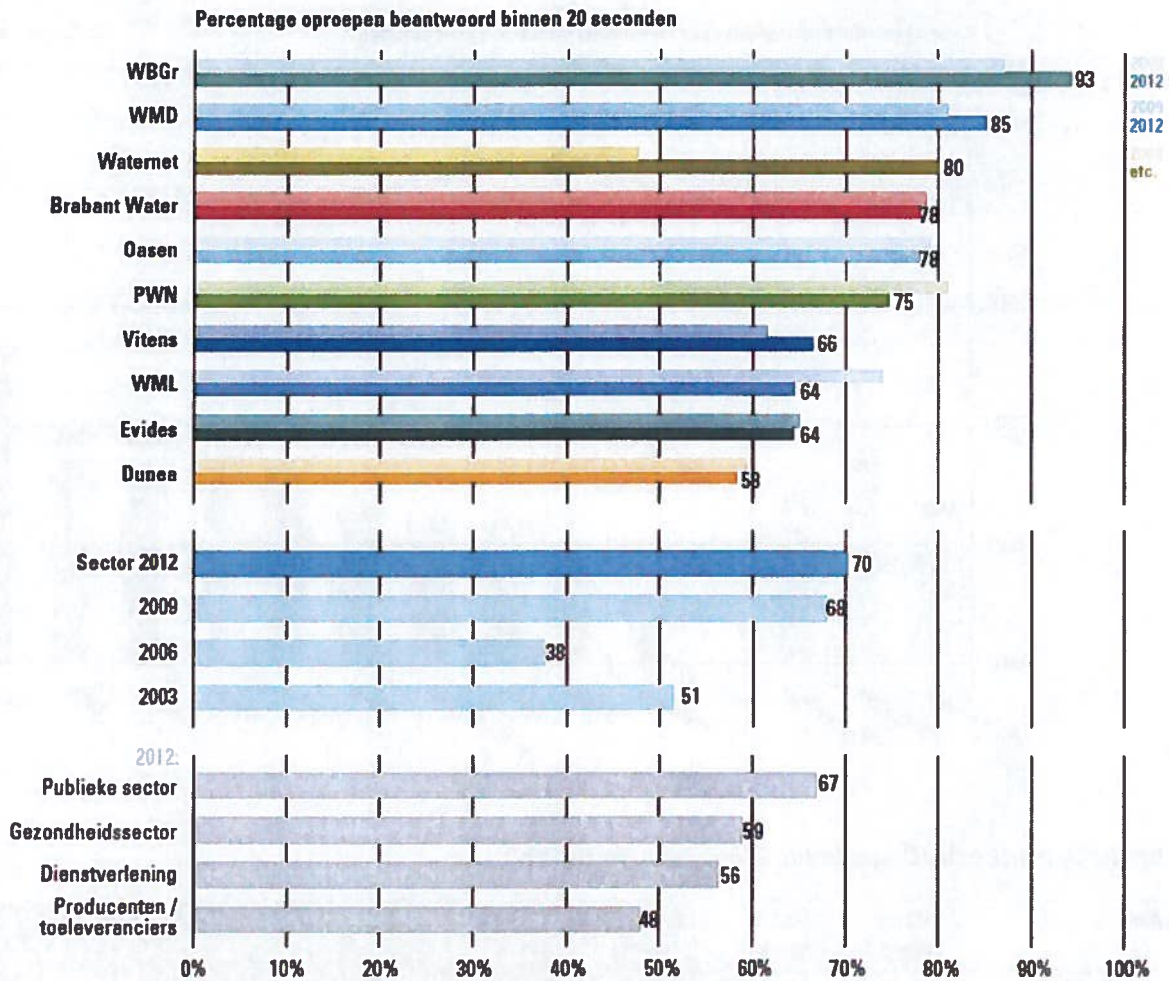
2.2 Klantwaardering per activiteit



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.

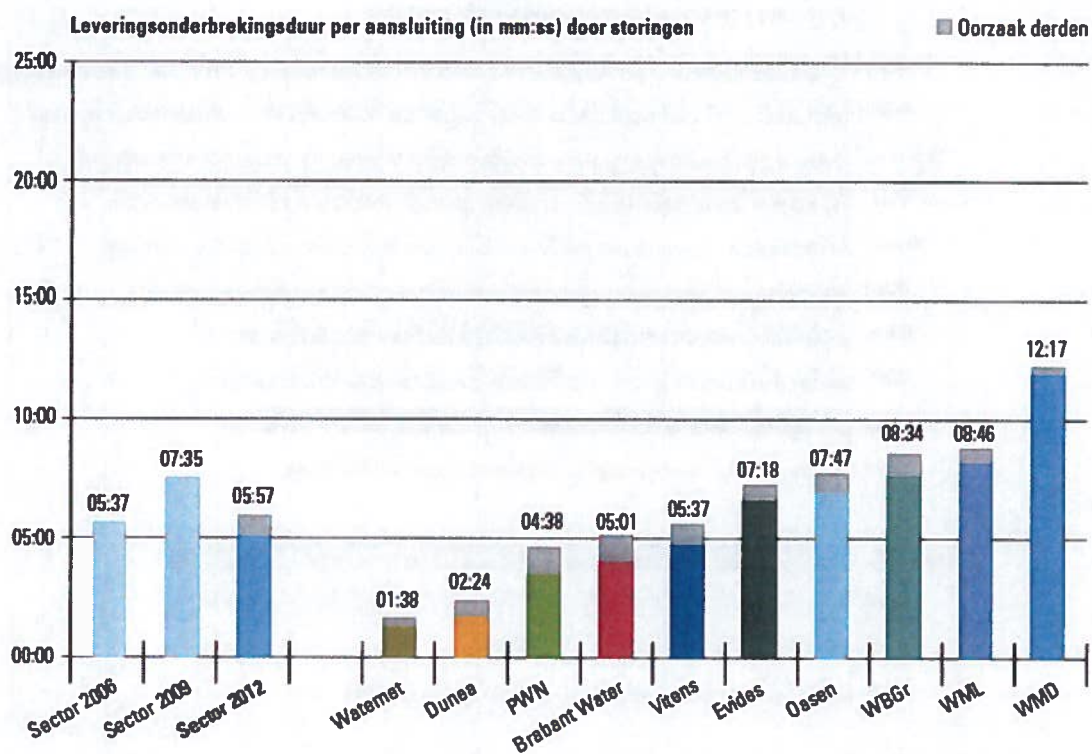
2.3 Telefonische bereikbaarheid



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

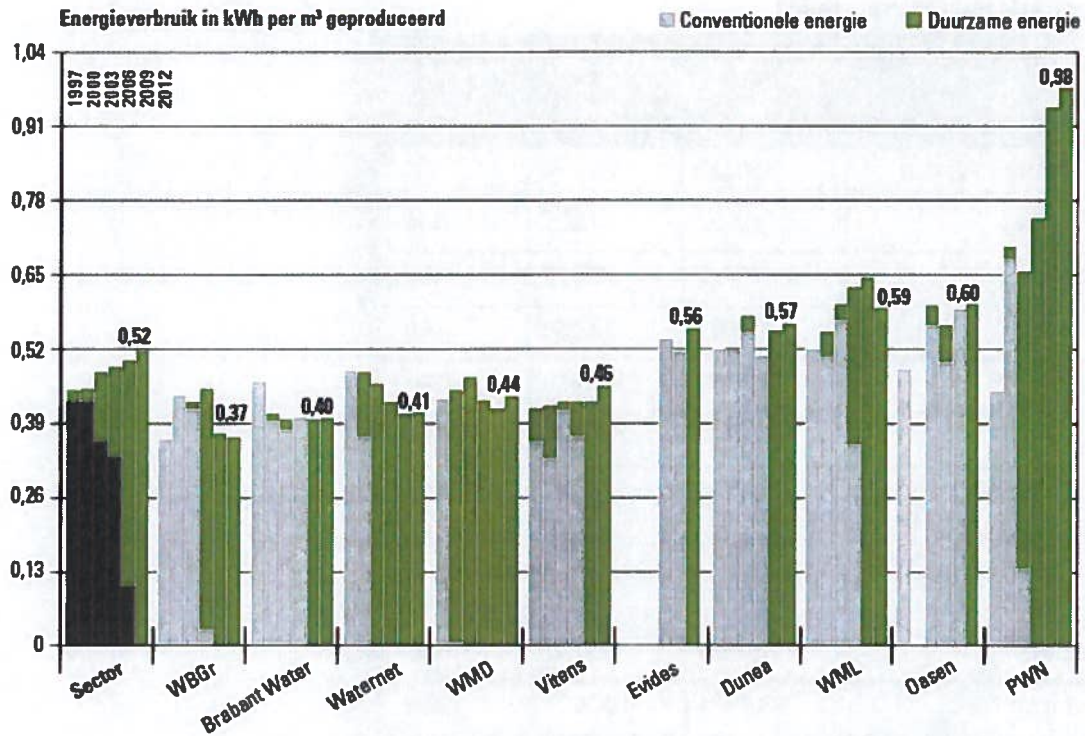


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

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)	(%)
■ 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
■ WBGGr	21.949	21.949	100
■ WMD	4.327	4.102	94,8
■ WML	13.295	13.295	100
Sector	188.274	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

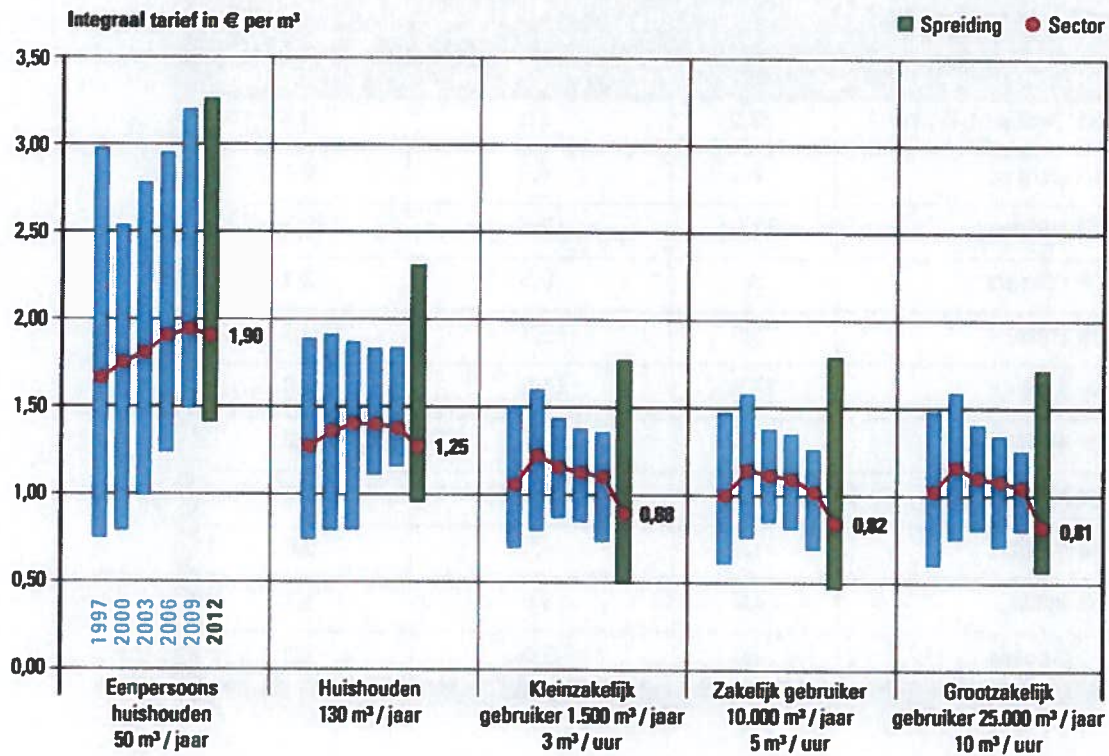
	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m ³	% van het in het net gebracht drinkwater	m ³ per km leiding per dag
■ Brabant Water	3,9	2,3	0,6
■ Dunea	3,6	4,8	2,1
■ Evides	12,9	7,6	2,7
■ Oasen	3,1	6,5	2,1
■ PWN	5,9	5,7	1,6
■ Vitens	17,0	4,9	1,0
■ Waternet	2,5	3,7	2,2
■ WBGr	2,2	5,1	1,2
■ WMD	1,2	4,1	0,6
■ WML	4,2	5,5	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.
--	--	--	--	---