

Verbeterplan Dunea

**Opgesteld naar aanleiding van de
Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019**

Zoetermeer, juni 2021

Inhoud

Inleiding Dunea.....	3
Samenvatting Verbeterplan Dunea.....	6
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Dunea	11
Inleiding algemeen	17
Aansluiting met Verbeterplan 2015	18
Leeswijzer	18
1. De kwaliteit van het geleverde water	19
1.1. <i>Kwaliteitsbewaking</i>	19
1.2. <i>Normoverschrijdingen</i>	21
2. Klantenservice	25
2.1. <i>Klanttevredenheid</i>	25
2.2. <i>Leveringsonderbrekingen</i>	26
2.3. <i>Druk in het distributienet</i>	28
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening.....	29
3.1. <i>Elektriciteitsverbruik</i>	29
3.2. <i>Reststoffen</i>	30
3.3. <i>Lek- en spuiverliezen</i>	31
3.4. <i>Duurzaamheid inkoopbeleid</i>	32
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen	33
4.1. <i>Drinkwatertarief voor huishoudens</i>	33
4.2. <i>Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau</i>	34
4.3. <i>Gerealiseerde efficiëntieverbetering</i>	37
4.4. <i>Uitgaven onderzoek en ontwikkeling</i>	38
4.5. <i>Vermogensopbouw</i>	39
4.6. <i>Uitkeringen aan aandeelhouders</i>	42
4.7. <i>Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur</i>	43

Inleiding Dunea

Dunea laat in dit verbeterplan haar ambitie zien op de verschillende thema's en licht deze op verschillende plaatsen toe. In het voorgaande verbeterplan is toegelicht dat Dunea in een transitieperiode zat naar een nieuwe procesmatige en efficiënte organisatie.

Onderdeel daarvan was het programma Wave (Werken Aan Verbinding) met als resultaat een nieuw ERP systeem, die deze transitie mogelijk heeft gemaakt. Dit programma is inmiddels afgerond en heeft geleid en gaat leiden tot efficiency. Tegelijkertijd zien we dat we moeten blijven investeren in het ICT landschap om o.a. de veiligheid te waarborgen en compliant te zijn aan wet- en regelgeving en aan nieuwe standaarden. Investerings zijn nodig in o.a. migratie naar de cloud, beveiligingsstandaarden om bijvoorbeeld cybercrime voorkomen en structurele aanpassingen die nodig zijn voor veranderingen in de (in- en externe) samenwerking na de COVID19-periode en investeringen om te blijven voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving.

Dunea ontwikkelt ook door op de strategie en investeert in belangrijke programma's om voorbereid te zijn op de toekomst, waarover hieronder meer.

De afgelopen jaren hebben voor Dunea in het teken gestaan van voorbereid zijn op de toekomst. We hebben veranderingen in onze organisatie doorgevoerd en hebben meer de verbinding gezocht, zowel intern als met de buitenwereld. Als logisch vervolg op deze veranderingen hebben we in 2020 onze visie aangescherpt en een nieuwe koers ontwikkeld. Met deze visie en koers als basis zetten wij belangrijke stappen om de kwaliteit en leveringszekerheid van drinkwater ook voor de toekomst te kunnen garanderen. De kerntaken van Dunea zijn drinkwater en natuurbeheer. Deze taken staan centraal in onze missie.

Missie

Onze klanten kunnen elke dag rekenen op natuurlijk, goed drinkwater en op rust en ruimte in de Randstad. Dunea zorgt voor duin en water.

Een toekomstbestendig systeem

De optelsom van de maatschappelijke uitdagingen uit hoofdstuk Uitdagingen voor duin en water maakt het van belang dat Dunea stappen zet om haar missie te kunnen blijven uitvoeren. De belangrijkste stap die Dunea zet is investeren in een duurzaam en robuust systeem van bronnen dat ook op de lange termijn leveringszekerheid biedt voor onze klanten. Dunea heeft in de komende jaren drie grote opgaven om naar dit systeem toe te groeien en de drinkwatervoorziening in haar leveringsgebied klaar te maken voor de toekomst:



Om aan deze opgaven te voldoen, lopen er verschillende activiteiten:

A. Optimaliseren van het huidige systeem

Om op korte termijn aan de stijgende vraag te kunnen voldoen, realiseren we extra winningscapaciteit in Berkheide, vernieuwen we in samenwerking met de provincie Zuid-Holland de waterwetvergunning in de duinen en zetten we op 20% van het ingenomen rivierwater GOBAM in, een innovatieve methode om microverontreinigingen uit het voorgezuiverde rivierwater te halen.

B. Vergroten van de strategische zoetwatervoorraad in de duinen

Met het project Overbrugging vergroten we onze strategische voorraad zoet water in de duinen, zodat we langere perioden kunnen overbruggen waarin we geen rivierwater kunnen innemen.

C. Een multi-bronnenstrategie

Naast de Maas is de Lek steeds meer een volwaardig innamepunt. We gaan de beide innamepunten zo inrichten dat we ook kunnen werken met slimme combinaties van Lek- en Maaswater, ook wel 'mengbedrijf' genoemd. Daarnaast zijn we op zoek naar nieuwe bronnen. Zo proberen we met nieuwe technieken zoet water te maken van brak grondwater uit de duinen. En we verkennen het Valkenburgse Meer als oppervlaktewaterbron dicht bij de infiltratielocatie Berkheide. Met deze 'multibronnenstrategie' verkleinen we onze afhankelijkheid van een of twee bronnen en lange transportleidingen die ons systeem kwetsbaar maken en worden we minder gevoelig voor droge periodes en eventuele vervuilingen in de Maas.

D. Intensiveren van de samenwerking met partners voor schone bronnen en robuuste watersystemen

Tot ver na 2025 blijven Lek en Maas onze belangrijkste bronnen. Dunea strijdt voor het belang van Lek en Maas en zet strategisch omgevingsmanagement in rondom deze bronnen.

E. Beïnvloeden van de vraag en het voorkomen van verspilling

We richten ons op het temperen van de groei van de vraag naar water en op het voorkomen van piekvragen in het bijzonder (bijvoorbeeld in tijden van droogte). Dat doen we door bewustwording bij consumenten te vergroten en door het verbruik van zakelijke klanten te (helpen) beïnvloeden. Ook optimaliseren we onze bedrijfsinterne waterhuishouding (onder andere door het verminderen van spoelwaterverliezen).

Onze nieuwe visie en koers

Naast de uitdagingen die we kennen, zullen er ontwikkelingen zijn die we nu nog niet kennen, maar waar we wel een antwoord op moeten vinden. De ontwikkeling naar een wendbare organisatie die voorbereid is op haar taken in een snel veranderende wereld, staat daarom centraal in onze nieuwe visie, die we in 2020 hebben ontwikkeld.

Kijkend naar wat er nodig is om Dunea gereed te maken voor de uitdagingen waar we op dit moment voor gesteld staan, en eventuele nieuwe ontwikkelingen, hebben we in onze nieuwe koers vijf doelen geformuleerd. Deze doelen geven richting aan de ontwikkeling van onze organisatie.

Voor de koers is geen einddatum vastgesteld. Om mee te kunnen gaan met de ontwikkelingen in de wereld om ons heen, wordt de koers de komende jaren regelmatig geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Zo zorgen we ervoor dat de koersdoelen actueel en passend blijven, en dat wij als organisatie wendbaar zijn om snel en adequaat in te spelen op veranderingen.

De visie van Dunea

Drinkwater en duinen dragen bij aan een fijne en gezonde leefomgeving. In een wereld die verstedelijkt, digitaliseert en moet verduurzamen, werkt Dunea aan toekomstbestendigheid.

We worden wendbaarder, ondernemender en verbreden onze diensten. Samen met anderen realiseren we oplossingen voor de maatschappelijke uitdagingen van deze tijd. Daarmee voegen we waarde toe.

Onze mensen zijn daarin onmisbaar: vakbekwame professionals die zich voortdurend blijven ontwikkelen. Onze klanten kunnen rekenen op hoogwaardige producten en diensten, geproduceerd in harmonie met de natuur.

Vijf koersdoelen

Klimaatneutraal

We richten ons productieproces zo in dat we geen negatieve bijdrage leveren aan het klimaat. Ook in de keten, bij de bron en bij de klant zetten we ons in voor duurzaamheid.

Samen voor elke klant

Klanten ervaren Dunea als een vooruitstrevende dienstverlener die met hen meedenkt.

Waardevolle duinen

De duinen zijn belangrijk voor waterwinning, natuur en recreatie. Samen met anderen zorgen we dat deze functies in balans blijven. Recreanten weten waar hun water vandaan komt.

Slim assetmanagement

We hebben een sterke basis maar de veranderende omgeving vereist dat we slimmer worden in het beheren van onze duinen, leidingen en installaties. Dat betekent soms keuzes maken tussen robuustheid en wendbaarheid, denken in scenario's en data zo goed mogelijk benutten.

Aantrekkelijk werk

Dunea is een fijne werkgever. Onze medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en voelen zich uitgedaagd in hun werk. Op de arbeidsmarkt is Dunea een sterk werkgeversmerk.

Drie essentiële randvoorwaarden

Fysieke en digitale veiligheid – Innovatie voor en vanuit onze kerntaak – Slim gebruik van data

Samenvatting Verbeterplan Dunea

PFAS

Het verbeterplan is opgesteld zonder rekening te houden met de impact van een eventuele verlaging van de PFAS normen voor drinkwater. De impact van dit besluit is op dit moment nog niet in te schatten, maar zal zorgen voor een andere bedrijfsvoering. Dit heeft waarschijnlijk een zeer groot effect op de operationele kosten en investeringen en is derhalve niet meegenomen in de streefscores. De reeds bestaande effecten m.b.t. PFAS op de kosten van het afvoeren van slib zijn wel meegenomen.

Kwaliteit van het geleverde water

Op het gebied van de kwaliteit van het geleverde drinkwater scoort Dunea, ondanks dat er sporadisch bepaalde afwijkingen zich voor hebben gedaan, ruim binnen de wettelijke norm. De streefscores 2022 zijn bedoeld om de bacteriologische kwaliteit en -incidenten verder te verbeteren.

Klantenservice

Uitstekende dienstverlening voor al onze klanten is ons streven. Niet alleen op gebied van dienstverlening en als vooruitstrevend adviseur op het gebied van water, installaties en gebruik maar ook door het toegankelijker maken van ons recreatiegebied. Door te luisteren naar onze klant krijgen we nog meer inzicht in de ervaringen en het gedrag van klanten waarmee we de klantprocessen gaan verbeteren. Door de kwaliteit van de dienstverlening op meerdere manieren te monitoren en door te ontwikkelen blijven we bij in de ontwikkelingen in de markt. Streefwaardes voor de klanttevredenheid en klantgemak (selfservice) zijn en blijven ambitieus, een 8 voor de klantprocessen en een 7,8 voor de klanttevredenheid op onze dienstverlening in het algemeen, in lijn met de score van de sector. Om de score op niveau te houden dienen continue verbeteringen te worden doorgevoerd, doordat de verwachtingen van de klanten ook stijgen zolang andere organisaties (waar zij contact mee hebben) ook de dienstverlening blijven verbeteren.

De leveringsonderbreking door onderhoud en storing komt ruim onder het sector gemiddelde uit. Het streven is erop gericht om deze positieve score ten opzichte van de sector dan ook te handhaven.

De gemiddelde druk bij het leveringspunt komt uit op 250 kPa. Er zijn geen initiatieven om onder een hogere druk te gaan leveren. Door onderzoek is gebleken dat op specifieke locaties in het voorzieningsgebied op bepaalde momenten in het jaar de druk net niet aan de eisen voldoet. Maatregelen om deze specifieke problemen op te lossen zijn in de maak. Er wordt gestuurd op de wettelijke kaders op dat gebied. Het verhogen van de druk heeft als effect een hoger elektriciteitsverbruik.

Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

Elektriciteitsverbruik

Dunea is een oppervlaktewaterbedrijf met een gemiddeld hoger energieverbruik in kWh/m³. Anders dan een grondwaterbedrijf kan Dunea haar water niet winnen door het oppompen van grondwater, maar moet dat elders winnen en vervolgens over afstand transporteren. Dunea neemt Maaswater in Brakel in en transporteert dit via Bergambacht naar de productielocaties in Scheveningen, Katwijk en Monster waar het inmiddels voorgezuiverd rivierwater in de duinen wordt geïnfilterd. Dit betekent dat Dunea duurder is dan de grondwaterbedrijven. Dat geldt niet alleen voor het energieverbruik maar ook voor kosten per aansluiting bij het volgende onderdeel kostenefficiëntie. Dunea heeft sinds halverwege 2018 haar zuivering voor 20% uitgebreid met geavanceerde oxidatie in Bergambacht om o.a. de verontreiniging van het Maaswater door bestrijdingsmiddelen en medicijngebruik aan te pakken. Hierdoor neemt het energieverbruik toe. Energiebesparing en verduurzaming van het gebruik zijn bij Dunea echter voortdurende aandachtspunten. Dat leidt tot het investeren in andere vormen van energieopwekking zoals het plaatsen van zonnepanelen op de daken van de Langzame

zandfilters in Scheveningen en in Bergambacht (dak filtergebouw). Ook wordt er gekeken naar andere bronnen dicht bij de zuiveringslocaties, zoals beschreven in de inleiding. Het uitbreiden van de inname bij Bergambacht van noodinname naar een volwaardig tweede innamepunt verlaagt de transportkosten door het verkleinen van de afstand waarover het water getransporteerd moet worden. Verder wordt er gekeken naar inname vanuit het Valkenburgsmeer naast de zuivering Katwijk en het oppompen en zuiveren van brak water op zuivering Scheveningen. De afgelopen jaren heeft Dunea fors geïnvesteerd in het vervangen van oude pompmotoren en aandrijvingen van het rivierwatertransportsysteem door nieuwe machines met hogere rendementen.

Reststoffen

Alle afvalstoffen die Dunea produceert worden duurzaam afgevoerd en, voor zover mogelijk, hergebruikt. Alle procesgerelateerde afvalstoffen worden als reststoffen aangeboden aan dochteronderneming AquaMinerals die de reststoffen van alle drinkwaterbedrijven verzameld. Deze zet zich actief in om economische en duurzaamheidswaarde te creëren voor grondstoffen uit de hele watercyclus.

Afgelopen jaar is de zuivering Monster aangepast voor het gebruik van duurzame Dutch calcite. Voor het aanpassen van de andere twee zuiveringen wordt nu onderzoek gedaan. Dutch Calcite entmateriaal zijn gerecyclede kalkkorrels, welke vermalen worden tot ze weer te gebruiken zijn als entmateriaal. Het voordeel van ontharden met calcië (calciumcarbonaat) is dat de gevormde kalkkorrels het huidige granaatzand (uit Australië) vervangt en dat de gevormde kalkkorrels voor nagenoeg 100 procent uit kalk bestaan. Daardoor is een hoogwaardige afzet van kalkkorrels mogelijk. Kalkkorrels, die als restproduct ontstaan bij drinkwaterontharding, worden als (secundaire) grondstof contractueel afgezet naar afnemers in diverse sectoren.

Eventuele reststoffen waar geen vraag naar is op de markt worden door AquaMinerals op milieuverantwoorde wijze verwerkt met als kader openheid, inzicht in en invloed op zowel geld- als goederenstromen.

NIRG

Het NIRG komt voor 2019 uit op 4,5%¹. Dit is onder het streefgetal dat in het verbeterplan 2018 is opgenomen (5%). Het is belangrijk om te vermelden dat dit getal in belangrijke mate wordt beïnvloed door de wijze waarop Dunea het afgerekend verbruik toerekent aan verbruiks jaren. In de toerekening wordt namelijk geen rekening gehouden met verbruikspatronen. Als bijvoorbeeld de periode augustus 2019 tot en met juli 2020 wordt afgerekend en het verbruik is 100 m³, dan wordt 5/12 deel toegerekend aan 2019 en 7/12 toegerekend aan 2020, terwijl de klant misschien in 2019 gemiddeld per maand

¹ In de tabel en aangeleverde grafieken later in dit document is 5,4% opgenomen. Dit getal is het verbeterde NIRG voor 2018, dat is opgenomen in de benchmark 2019.

minder heeft verbruikt dan in 2020. Deze wijze van toerekenen heeft een verlagend effect op het NIRG 2019: in 2018 en 2020 is het verbruik van klanten aanzienlijk hoger dan in 2019 en dat hogere verbruik wordt deels toegerekend aan 2019. Het getal is dus op dit moment geen goede indicator om te kunnen beoordelen of voldoende inspanning wordt geleverd om lekverliezen omlaag te krijgen en ongeautoriseerd verbruik (bij bijvoorbeeld leegstand) af te rekenen.

In een werkgroep wordt periodiek geëvalueerd welke acties lopen om het NIRG te verbeteren. Dit heeft geleid tot kwaliteitscontrole van meters en een beter inzicht in de factoren die invloed hebben op het NIRG. Voor de komende tijd ligt de aandacht op het inrichten van structurele monitoring en sturing op de factoren die invloed hebben op het NIRG, zoals leegstand, geschatte verbruiken en andere factoren. Om meer inzicht te krijgen in het verbruik van klanten, wordt de mogelijkheid onderzocht om extra DMAs in te richten en worden digitale watermeters geplaatst, bijvoorbeeld bij grootzakelijke klanten en mogelijk ook bij particulieren. Tot slot vindt op Vewin-niveau overleg plaats over de wijze waarop het NIRG bepaald wordt en in hoeverre deze in de huidige vorm tussen drinkwaterbedrijven onderling vergelijkbaar is.

Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

Kosten per aansluiting

Dunea streeft naar een totale kosten van € 204 per aansluiting voor het jaar 2022. Dit is gelijk aan de realisatie van 2019. Dit wordt met name verklaard door lagere belastingen per aansluiting (door wegvallen precariobelasting per 2022) van € 20 per aansluiting en een stijging van de operationele kosten per aansluiting van € 18. De vermogenskosten per aansluiting stijgen met € 2 per aansluiting i.v.m. hogere WACC uitnutting. De afschrijvingskosten per aansluiting blijven naar verwachting ongeveer gelijk aan 2019.

De verwachte stijging van de operationele kosten van € 18 per aansluiting is als volgt opgebouwd. Uitgaande van circa 1,5% inflatie (CPI) per jaar wordt deze kostenstijging voor circa € 5 verklaard door inflatie. Daarnaast zijn met name de kosten uitbesteed werk gestegen door hogere onderhoudskosten installaties en natuur. De energiekosten zijn gestegen door een hogere prijs per kWh. Verder zijn ook de kosten met betrekking tot slibafvoer toegenomen als gevolg van de reeds bestaande PFAS problematiek. Tot slot stijgen ook de ICT kosten zoals toegelicht in de inleiding en stijgende formatiekosten.

Dunea ziet een aantal kansen voor een nog efficiëntere bedrijfsvoering, te weten:

- Inhuur op formatie verlagen dan wel formatie creëren voor structurele invulling.
- Inkoopvoordeel verhogen door verdere verbetering contract en leveranciersmanagement, ketensamenwerking, bundelen van inkoopbehoefte

Deze mogelijke efficiency zitten impliciet in de opgenomen streefscores voor 2022.

Balans/solvabiliteit

De verwachting is dat de solvabiliteit stabiel blijft van 2019 naar 2022, de solvabiliteit ratio in lijn is met ons financieel beleid. Een aanvullende ratio die niet wordt behandeld in het verbeterplan betreft de debt ratio, deze vormt echter een belangrijk onderdeel van ons financieel beleid en het beleid is daarop ook aangepast gedurende 2020. Verder streven we ook naar een optimale benutting van de WACC. Het begrote resultaat is in lijn met het hiervoor geschetste financiële beleid met betrekking tot de solvabiliteit, debt ratio en optimale benutting van de WACC.

O&O uitgaven

Dunea zal continu blijven investeren in onderzoek en ontwikkeling om de strategie te realiseren, zoals deze in de inleiding is geschetst. Deze post laat dan ook een flinke stijging zien van 2019 naar 2022. Dit zit met name in extra onderzoekskosten naar extra productiecapaciteit op lange termijn (programma Multibronnen) en onderzoek naar efficiënter en beter schoonmaken van de langzame zandfilters.

Investerings

De streefscores voor 2022 met betrekking tot de investeringen zijn gebaseerd op het meerjareninvesteringsplan 2021-2025, daarbij is als basis 2022 genomen. De verdeling over de investeringscategorieën is voor 2022 aangepast t.o.v. de realisatie van 2019. De uitbreiding in productiemiddelen stijgt met name door investeringen in programma multibronnen en programma Berkheide ten behoeve het vergroten van de productiecapaciteit.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Dunea

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
1. De kwaliteit van het geleverde water						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,0000	0,0106	n.v.t.	0,0006	0,0000	Zie toelichting 1.2a
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,0040	0,0059	n.v.t.	0,0044	0,0040	Zie toelichting 1.2b
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0130	0,0191	n.v.t.	0,0157	0,0145	Zie toelichting 1.2c
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,0010	0,0053	n.v.t.	0,0025	0,0025	Zie toelichting 1.2d
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	0,000%	0,020%	0,000%	0,073%	0,000%	In 2019 is een overschrijding geweest van een acuut gezondheidskundige parameter. Een overschrijding komt sporadisch voor en is zeer ongewenst.
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	0,004%	0,000%	0,005%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door arseen en fluoride. De waarden zitten nog onder de bedrijfsnormen en vormen geen bedreiging voor de waterkwaliteit. Dunea is bezig met een onderzoek om het arseengehalte te verlagen.
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	0,013%	0,000%	0,017%	0,000%	0,050%	De aftrek in 1.2c wordt veroorzaakt door aeromonas spp., bacteriën van de coligroep, temperatuur en de zuurgraad. Het aantal aeromonas spp. zit structureel onder de wettelijke- en bedrijfsnorm. Bacteriën van de coligroep komen sporadisch voor en

						nooit twee dagen achter elkaar. Door de ontharding stijgt de pH. De operationele vensters van de hardheid zijn een bewuste keuze van Dunea. De Zuurgraad bevindt zich ruim tussen de wettelijke norm.
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	0,001%	0,000%	0,007%	0,022%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door de kleur en incidenteel door de totale hardheid. Het streven van Dunea is om de kleur onder de bedrijfsnorm van 10 te houden. Bij een overschrijding wordt meer actieve kool gedoseerd. Dit komt sporadisch voor in het drinkwater van pompstation Monster. De wettelijke norm van 20 wordt nooit overschreden. De hardheid bevindt zich voornamelijk tussen de operationele vensters van Dunea en voldoet altijd aan de wettelijke norm.
2. Klantenservice						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	nvt	nvt	Nvt	8	7,8	Cijfer dat door vele factoren wordt beïnvloedt, een 7.8 ligt in lijn met de scores van afgelopen jaren en met sectorgemiddelde.
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,5	7,9	7,8	8,1	8	Meer inzichten, betere plannings betere inzet monteurs moet leiden tot deze streefscore.

2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,8	7,6	7,8	7,7	8	Meer inzichten middels klantreis rapportage
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,6	7,5	7,7	8,2	8	Zelfservice/portaal draagt bij aan hoge streefscore.
2.1e Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,0	7,9	8,2	8	Zelfservice/portaal draagt bij aan hoge streefscore.
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	7,7	7,9	8	Verbetertraject (gaande)
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	17:23	9:58	10:00	5:56	10:00	Handhaving streefscore 2018, want deze is beter dan het sectorgemiddelde.
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	2:24	1:26	3:00	2:44	3:00	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de sector te handhaven.
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	19:47	11:24	13:00	8:40	13:00	De streefscores zijn wat betreft OLM gehandhaafd op het niveau van 2018. Op basis hiervan zijn de onderhouds- en investeringsplannen opgesteld. Een hogere streefscore is niet gesteld, aangezien de huidige streefscore beter is dan het sector gemiddelde.
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:37	0:07	0:37	0:01	0:37	KLICwin (samenvoeging van de WION en INSPIRE) en EV (Eis Voorzorgsmaatregel) hebben zeker bijgedragen aan een lagere OLM. Zaak is om dit streven vast te houden.
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	263	250	250	297	250	Er zijn geen initiatieven om een hogere druk te gaan leveren, wij sturen op de wettelijke kaders. Daarnaast gaat elke hogere

						waarde gepaard met meer elektriciteitsverbruik.
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m ³ geproduceerd drinkwater	0,57	0,54	0,60	0,58 ²	0,57	Geen wijzigingen meegenomen t.o.v. 2020. Impact realisatie kortere transport afstanden door mengbedrijf Bergambacht is nog niet betrouwbaar in te schatten.
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m ³ distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,13	0,13	Geen verwachte wijzigingen
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van maximale duurzame energie inkoop.
3.3a NIRG als % in net gebracht	4,6%	4%	5%	5,4% (2018 gevalideerd cf bijgeleverde tabel waarden)	5,0%	Het NIRG wordt beïnvloed door de wijze waarop het afgerekend verbruik wordt toegerekend aan de verbruiksperiodes. In 2016-2018 is het NIRG gemiddeld 6,4%. In 2019 is het NIRG 4,5% door eenmalige omstandigheden. Een streefscore van 5,0% voor 2022 is een realistische doelstelling.
3.3b NIRG als m ³ per km leiding per dag	2,1	1,8	2,2	2,6 (2018 gevalideerd)	2,4	Aanname gelijk aan NIRG%, maar dan uitgedrukt in m ³ per km leiding
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen						
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin	1,66	1,85	n.v.t.	1,77	1,70	Door het wegvallen van de

² In prestatievergelijking 2019 is 0,46 opgenomen, welke 0,58 had moeten zijn.

(€/m ³)						precariobelasting dalen de kosten per m ³ , tegelijkertijd stijgen de operationele kosten per m ³ door inflatie en door hogere onderhoudskosten installaties en natuur, energiekosten en slibafvoer agv PFAS. Daarnaast is de WACC vastgesteld op 2,50% i.p.v. 2,20%, deze ruimte wil Dunea gebruiken om financierbaar te blijven.
4.2a Totale kosten per aansluiting	€ 204	€ 217	€ 210	€ 204	€ 204	zie 4.2c t/m f
4.2b Totale kosten per afgeleverde m ³	€ 1,76	€ 1,83	€ 1,81	€ 1,76	€ 1,72	Met name veroorzaakt door het wegvallen van de precariobelasting, meer mogelijkheden optimale benutting WACC en structurele kostenstijgingen.
4.2c Belastingen	€ 16	€ 17	€ 21	€ 20	€ 0,4	Veroorzaakt door het wegvallen van de precariobelasting
4.2d Afschrijvingen	€ 58	€ 49	€ 46	€ 47	€ 48	
4.2e Operationele kosten	€ 116	€ 122	€ 119	€ 117	€ 135	Inflatie, hogere onderhoudskosten installaties en natuur, hogere kosten afvoeren slibafvoer agv PFAS en hogere energiekosten door een hogere prijs per kWh
4.2f Vermogenskosten	€ 15	€ 29	€ 24	€ 19	€ 21	Veroorzaakt door hogere winst door verhoging van de WACC van 2,20% naar 2,50%.
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve	€ 188,50	€ 200,04	n.v.t.	€ 184	€ 202	Zie 4.2e en 4.2f

aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen						
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	€ 188,50	€ 192,07	n.v.t.	€ 167	€ 176	Zie 4.2e en 4.2f
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	€ 1.460	€1.471	€ 1.827	€ 4.880	€ 6.396	Met name bij programma Multibronnen (toekomstige productiecapaciteit verhogen) en het schoonmaken van de langzame zandfilter is er sprake van een stijging in de O&O uitgaven.
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,40	4,90	Zie 4.4a
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
4.5a Balanstotaal (€mld)	€ 0,514	€ 0,571	€ 0,575	€ 0,586	€ 0,628	Uitgangspunt is conceptbegroting 2022. De solvabiliteit blijft stabiel rond de 40%, in lijn met ons financieel beleid.
4.5b Eigen vermogen (€mln)	€ 160	€ 183	€ 213	€ 231	€ 251	
4.5c Solvabiliteit (%)	31,2%	32,0%	37,0%	39,4%	40,0%	
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38,1%	14,3%	Zie toelichting in samenvatting: andere allocatie naar investeringsgroepen toegepast dan 2019
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,5%	21,3%	Multibronnen + Berkheide (programma's voor verhogen productiecapaciteit)
4.7c Investerings	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	21,7%	14,7%	

uitbreiding leidingnet (%)						
4.7d Investerings vervangings leidingnet (%)	n.v.t.	23%	17%	37,3%	36,5%	
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,4%	13,2%	
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	1,4%	0,8%	n.v.t.	0,8%	0,9%	I.v.m. toename werkzaamheden gasbedrijven
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	62,4	37,0	n.v.t.	37,3	40,0	
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,89%	0,89%	Op basis van 40km per jaar

Inleiding algemeen

Het Verbeterplan van Dunea is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019, die op 18 december 2020 door de minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. Daarnaast is de huidige meerjarenbegroting voor 2022 (opgesteld als onderdeel van de meerjarenbegroting 2021-2025) een belangrijk uitgangspunt geweest in de bepaling van de 2022 streefscores. 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 lid³, 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:

1. de kwaliteit van het geleverde water
2. klantenservice
3. milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als hulpmiddel 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.

Dunea geeft in het Verbeterplan 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.

³ 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.

Aansluiting met Verbeterplan 2015

De prestatievergelijking die volgens de reguliere driejaarlijkse periodiciteit in 2018 uitgevoerd zou worden is door de minister van IenW een jaar uitgesteld naar aanleiding van de evaluatie van hoofdstuk V van de Drinkwaterwet. Daaruit bleek dat het wenselijk was om een aantal indicatoren toe te voegen aan de prestatievergelijking. Consequentie van dit uitstel is dat er geen aansluiting en/of vergelijking kan worden gemaakt tussen de streefwaarden (2018) die in het voorgaande Verbeterplan zijn vermeld en de realisatie daarvan, aangezien de realisatie is gemeten over het jaar 2019.

Het Protocol Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 en de rapportage Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 zijn gewijzigd ten opzichte van het protocol en de prestatievergelijking van 2015. Een aantal indicatoren die in 2015 zijn gepresenteerd en waarvoor toekomstige streefwaarden zijn gerapporteerd in het Verbeterplan 2015 komt niet terug in de prestatievergelijking 2019. Een aantal andere indicatoren uit de prestatievergelijking 2019 worden voor het eerst gepresenteerd. Omdat voor de eerder gepresenteerde indicatoren geen nieuwe waarden zijn vastgesteld en voor de nieuwe indicatoren eerder geen waarden zijn gemeten, is volledige aansluiting tussen het Verbeterplan 2015 en het Verbeterplan 2019 niet mogelijk. In het Verbeterplan 2019 is het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 als uitgangspunt genomen voor de presentatie van de realisatie en de streefwaarden van indicatoren.

Leeswijzer

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019
- Tabel die inzicht geeft in:
 - prestatie van Dunea N.V. in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - prestatie van Dunea N.V. in 2015 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015)
 - streefprestatie van Dunea N.V. in 2018 (Verbeterplan 2015)
 - prestatie van Dunea N.V. in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
 - streefprestatie van Dunea N.V. in 2022
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2012, 2015 en 2019 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2012 en Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015 en 2019.

1. De kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

- Kwaliteitsbewaking: kwaliteit van het drinkwater bij het verlaten van het pompstation.
- Normoverschrijdingen: kwaliteit van het drinkwater in het distributiegebied

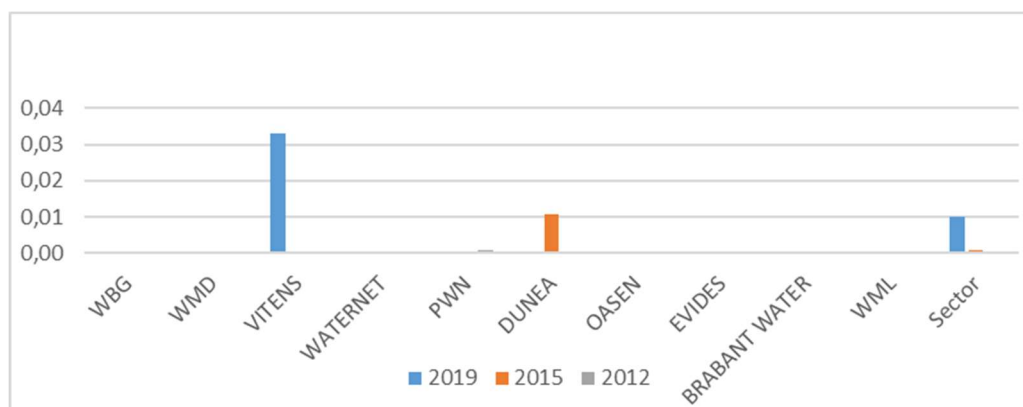
1.1. Kwaliteitsbewaking

Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit gebaseerd op het Drinkwaterbesluit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de 4 parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling een waterkwaliteitsindex (WKI) vastgesteld:

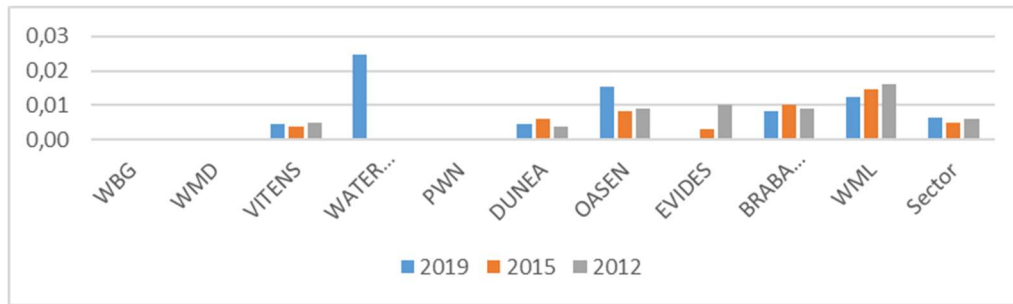
- gezondheidkundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidkundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: gegevens die drinkwaterbedrijven meten om een goede bedrijfsvoering te waarborgen,
- klantgerichte parameters: aspecten van het drinkwater die uit esthetisch oogpunt onwenselijk zijn, bijvoorbeeld kleur en hardheid. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

In de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2015 is de WKI niet gerapporteerd. De drinkwaterbedrijven hebben voor deze indicator derhalve geen streefscore in het Verbeterplan 2015 vastgelegd.

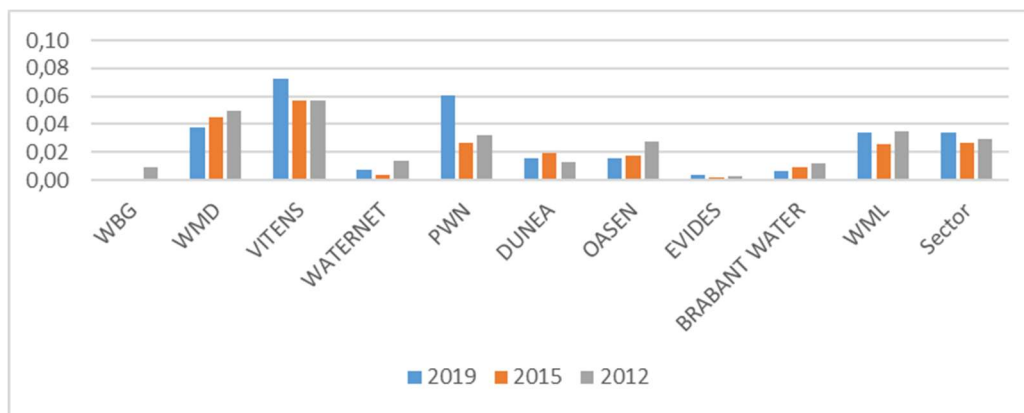
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1 WKI Acute gezondheidkundige parametergroep*



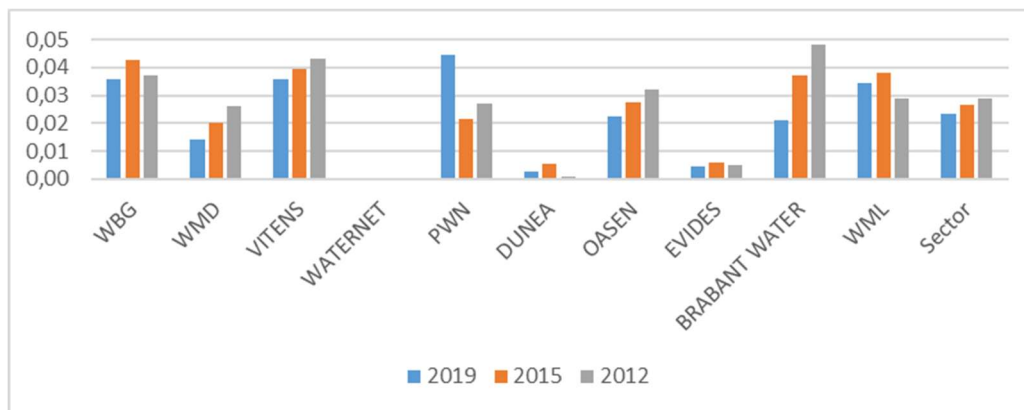
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



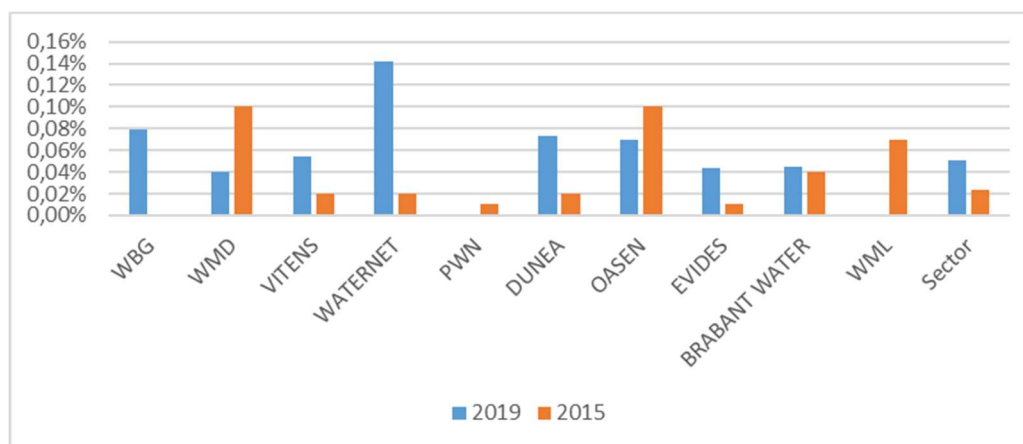
Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,0000	0,0106	n.v.t.	0,0006	0,0000	Zie toelichting 1.2a
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,0040	0,0059	n.v.t.	0,0044	0,0040	Zie toelichting 1.2b
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,0130	0,0191	n.v.t.	0,0157	0,0145	Zie toelichting 1.2c
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,0010	0,0053	n.v.t.	0,0025	0,0025	Zie toelichting 1.2d

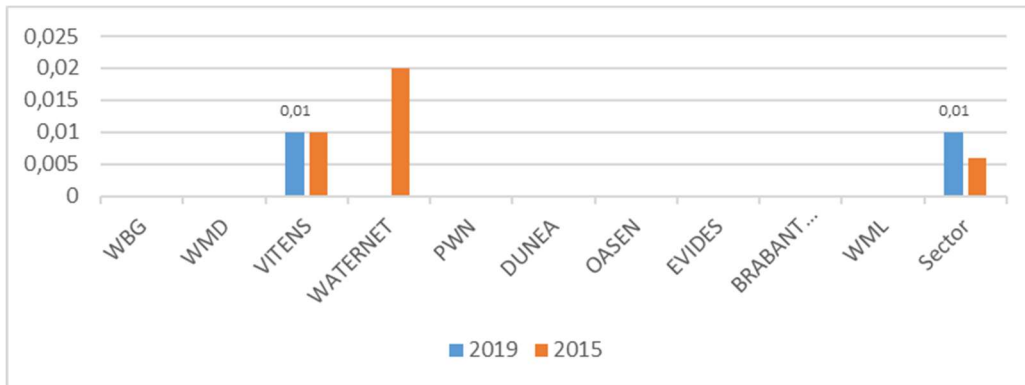
1.2. Normoverschrijdingen

Het percentage metingen waarbij een normoverschrijding is gemeten, wordt gepresenteerd. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.

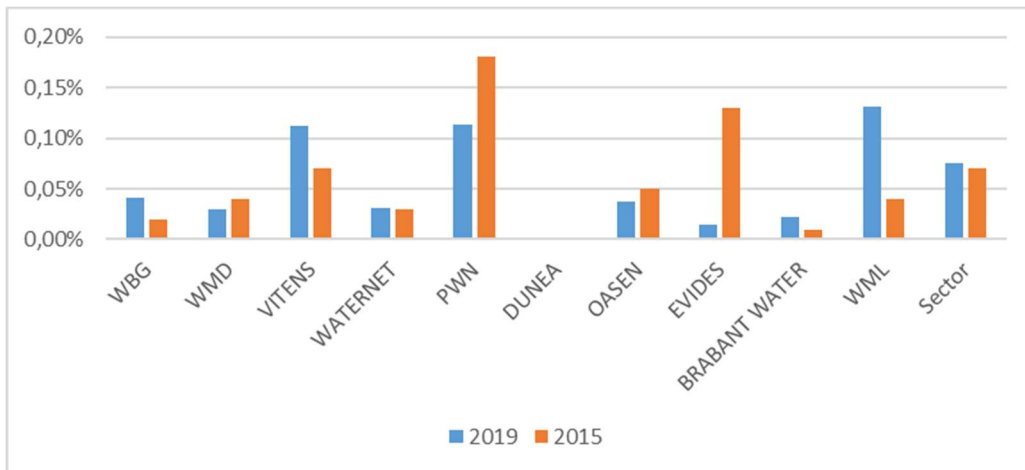
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5 percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters*



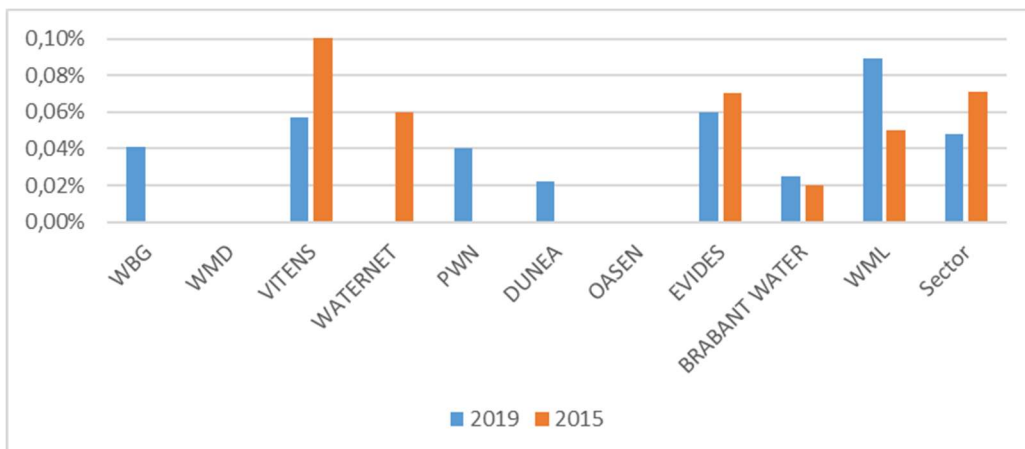
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6* percentage normoverschrijdingen niet-acute gezondheidskundige parameters



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.7* percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.8* percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Gezondheidkundig acuut (%)	0,000%	0,020%	0,000%	0,073%	0,000%	In 2019 is een overschrijding geweest van een acuut gezondheidkundige parameter. Een overschrijding komt sporadisch voor en is zeer ongewenst.
b. Gezondheidkundig niet-acuut (%)	0,004%	0,000%	0,005%	0,000%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door arseen en fluoride. De waarden zitten nog onder de bedrijfsnormen en vormen geen bedreiging voor de waterkwaliteit. Dunea is bezig met een onderzoek om het arseengehalte te verlagen.
c. Bedrijfstechnisch (%)	0,013%	0,000%	0,017%	0,000%	0,050%	De aftrek in 1.2c wordt veroorzaakt door aeromonas spp., bacteriën van de coligroep, temperatuur en de zuurgraad. Het aantal aeromonas spp. zit structureel onder de wettelijke- en bedrijfsnorm. Bacteriën van de coligroep komen sporadisch voor en nooit twee dagen achter elkaar. Door de ontharding stijgt de pH. De operationele vensters van de hardheid zijn een bewuste keuze van Dunea. De Zuurgraad bevindt zich ruim tussen de wettelijke norm.
d. Klantgericht (%)	0,001%	0,000%	0,007%	0,022%	0,000%	De aftrek wordt veroorzaakt door de kleur en incidenteel door de totale hardheid. Het streven van Dunea is om de kleur onder de bedrijfsnorm van 10 te houden. Bij een overschrijding wordt meer actieve kool gedoseerd. Dit komt sporadisch voor in het

						drinkwater van pompstation Monster. De wettelijke norm van 20 wordt nooit overschreden. De hardheid bevindt zich voornamelijk tussen de operationele vensters van Dunea en voldoet altijd aan de wettelijke norm.
--	--	--	--	--	--	---

2. Klantenservice

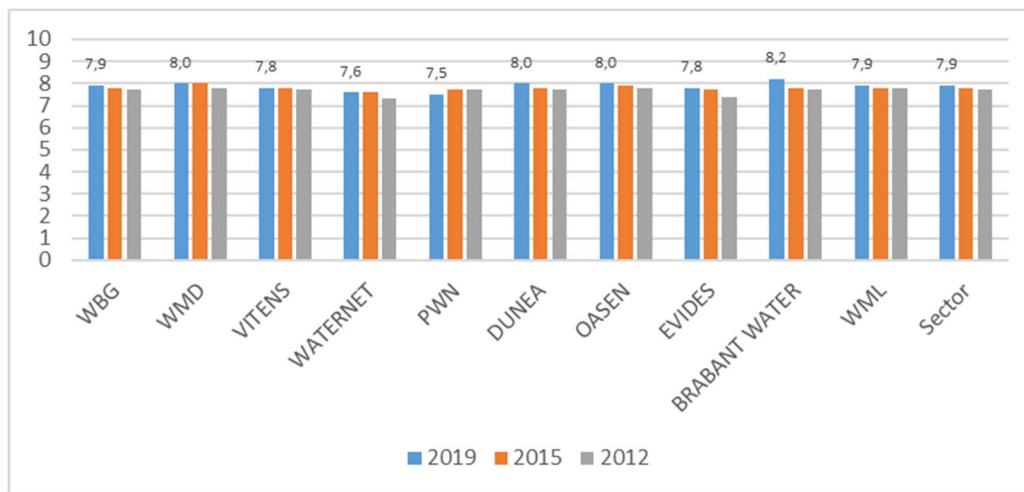
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

2.1. Klanttevredenheid

Het rekenkundig gemiddelde van het rapportcijfer voor tevredenheid per dienst wordt weergegeven.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.1 klanttevredenheid in rapportcijfers*



Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Rapportcijfer klanttevredenheid	nvt	nvt	Nvt	8	7,8	Cijfer dat door vele factoren wordt beïnvloedt, een 7.8 ligt in lijn met de scores van afgelopen jaren en met sectorgemiddelde.
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,5	7,9	7,8	8,1	8	Meer inzichten, betere plannings betere inzet monteurs moet leiden tot deze streefscore.
c. Rapportcijfer	7,8	7,6	7,8	7,7	8	Meer inzichten

Onderhoud						middels klantreis rapportage
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,6	7,5	7,7	8,2	8	Zelfservice/portaal draagt bij aan hoge streefscore.
e. Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,0	7,9	8,2	8	Zelfservice/portaal draagt bij aan hoge streefscore.
f. Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	7,7	7,9	8	Verbetertraject (gaande)

2.2. Leveringsonderbrekingen

De onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud wordt separaat weergegeven in aantallen minuten per administratieve aansluiting. Bij storingen wordt aangegeven het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.2 gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar in minuten en seconden*

Drinkwaterbedrijf	onderbreking door onderhoud			onderbreking door storingen			Totaal onderbrekingen			aandeel storingen veroorzaakt door derden		
	2012	2015	2019	2012	2015	2019	2012	2015	2019	2012	2015	2019
WBG	08:45	10:49	10:33	08:34	05:21	06:01	17:19	16:10	16:34	00:53	01:12	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	12:17	06:28	07:36	22:45	16:34	14:10	00:17	00:39	00:08
VITENS	04:29	05:23	04:58	05:37	08:28	15:06	10:06	13:51	20:04	00:48	01:07	01:18
WATERNET	08:39	14:38	09:14	01:38	03:10	04:00	10:17	17:48	13:14	00:20	00:51	00:40
PWN	11:52	10:16	13:52	04:38	06:39	07:47	16:30	16:55	21:39	01:06	01:22	01:43
DUNEA	17:23	9:58	05:56	02:24	01:26	02:44	19:47	11:24	8:40	00:37	00:07	00:01
OASEN	13:49	13:29	18:21	07:47	03:21	04:34	21:36	16:50	22:55	00:49	00:50	01:32
EVIDES	09:48	11:31	16:44	07:18	05:07	05:34	17:06	16:38	22:18	00:36	00:31	00:54
BRABANT WATER	14:13	9:50	11:32	05:01	07:58	03:54	19:14	17:48	15:26	00:56	00:39	00:29
WML	08:08	07:45	06:13	08:46	08:43	13:16	16:54	16:28	19:29	00:30	00:32	00:47
Sector	09:30	09:01	09:33	05:57	06:33	08:46	15:27	15:34	18:19	00:46	00:50	00:57

Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

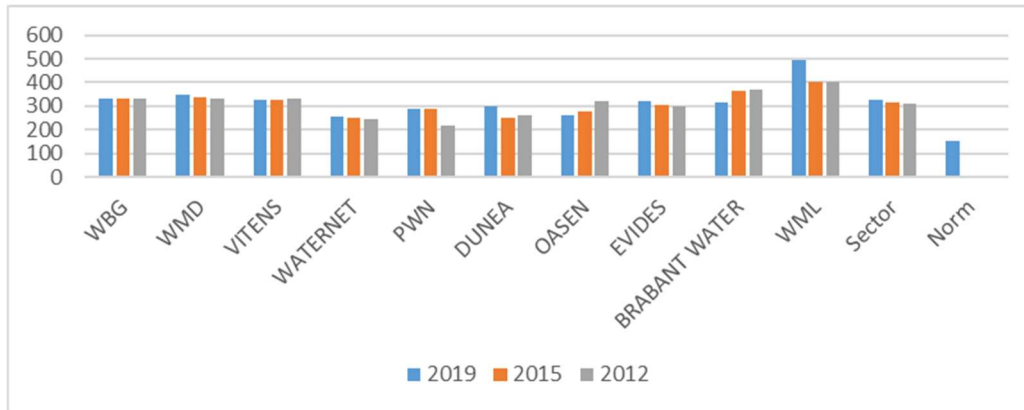
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	17:23	9:58	10:00	5:56	10:00	Handhaving streefscore 2018, want deze is beter dan het sectorgemiddelde.
b. leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	2:24	1:26	3:00	2:44	3:00	Streven is gericht om de positieve score ten opzichte van de sector te handhaven.
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	19:47	11:24	13:00	8:40	13:00	De streefscores zijn wat betreft OLM gehandhaafd op het niveau van 2018.

						Op basis hiervan zijn de onderhouds- en investeringsplannen opgesteld. Een hogere streefscore is niet gesteld, aangezien de huidige streefscore beter is dan het sector gemiddelde.
d. Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:37	0:07	0:37	0:01	0:37	KLICwin (samenvoeging van de WION en INSPIRE) en EV (Eis Voorzorgsmaatregel) hebben zeker bijgedragen aan een lagere OLM. Zaak is om dit streven vast te houden.

2.3. Druk in het distributienet

De druk in het distributienet wordt weergegeven als de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.3 Druk in het distributienet 2012-2019 in kPa*



Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	263	250	250	297	250	Er zijn geen initiatieven om een hogere druk te gaan leveren, wij sturen op de wettelijke kaders. Daarnaast gaat elke hogere waarde gepaard met meer elektriciteitsverbruik.

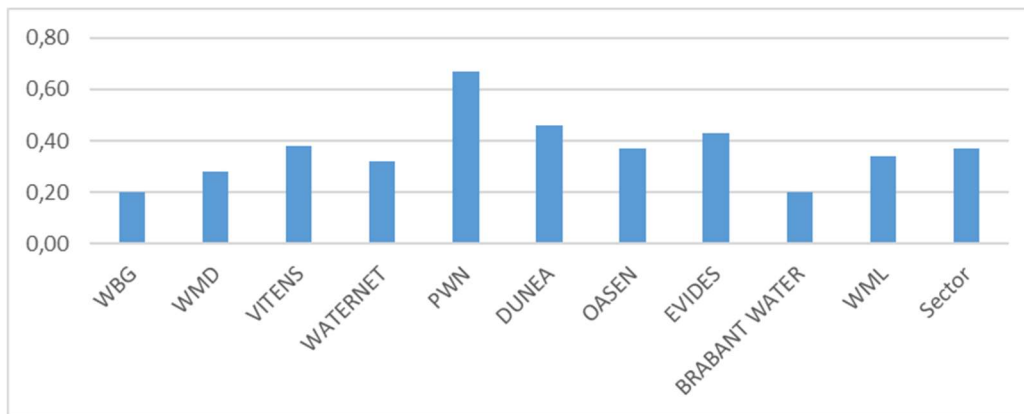
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

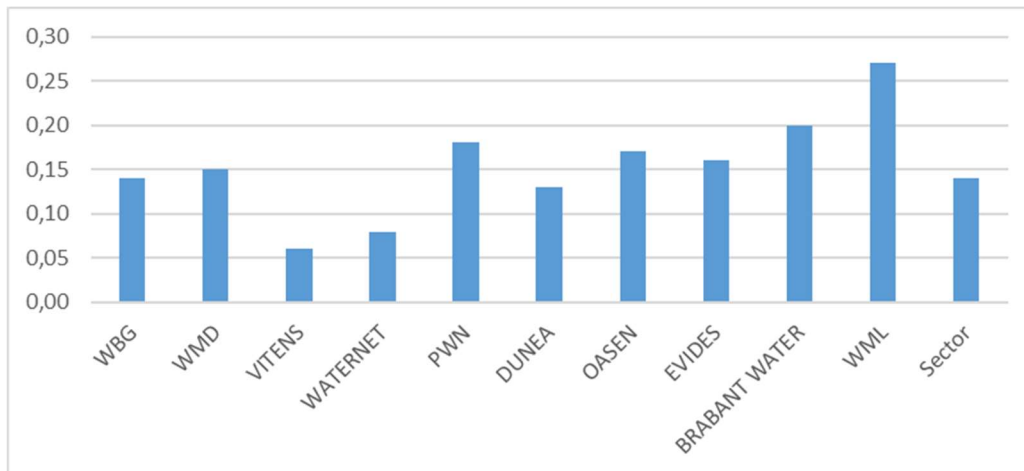
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

- in het productieproces in kWh per m³ geproduceerd
- in het distributieproces in kWh per m³ distributie-input

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.1 Elektriciteitsgebruik productieproces 2019 per m³ geproduceerd (kWh/m³)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.2 Elektriciteitsgebruik distributieproces 2019 per m³ distributie-input (kWh/m³)*



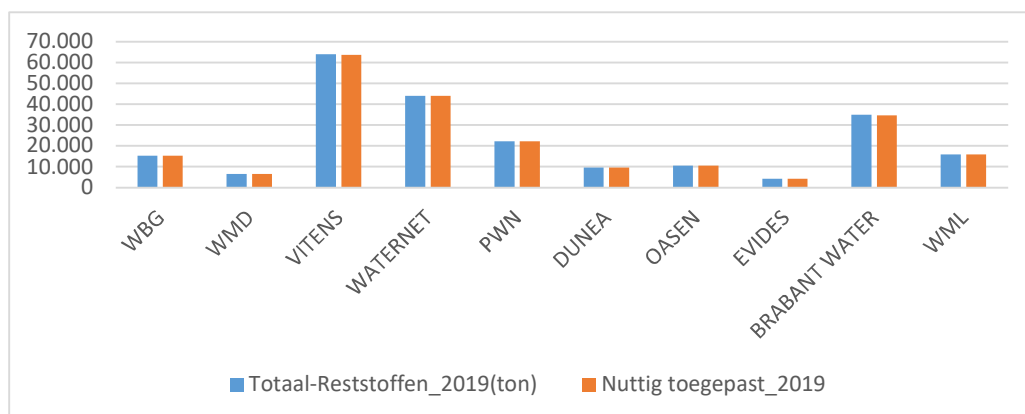
Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd (kWh/m ³)	0,57	0,54	0,60	0,58 ⁴	0,57	Geen wijzigingen meegenomen t.o.v. 2020. Impact realisatie kortere transport afstanden door mengbedrijf Bergambacht is nog niet betrouwbaar in te schatten.
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m ³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,13	0,13	Geen verwachte wijzigingen

3.2. Reststoffen

De hoeveelheid en het aandeel nuttig toegepaste reststoffen worden weergegeven.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.3 reststoffen 2019; totaal en nuttig toegepast (ton)*



Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	Het streven is gericht op een continuering van maximale duurzame energie inkoop.

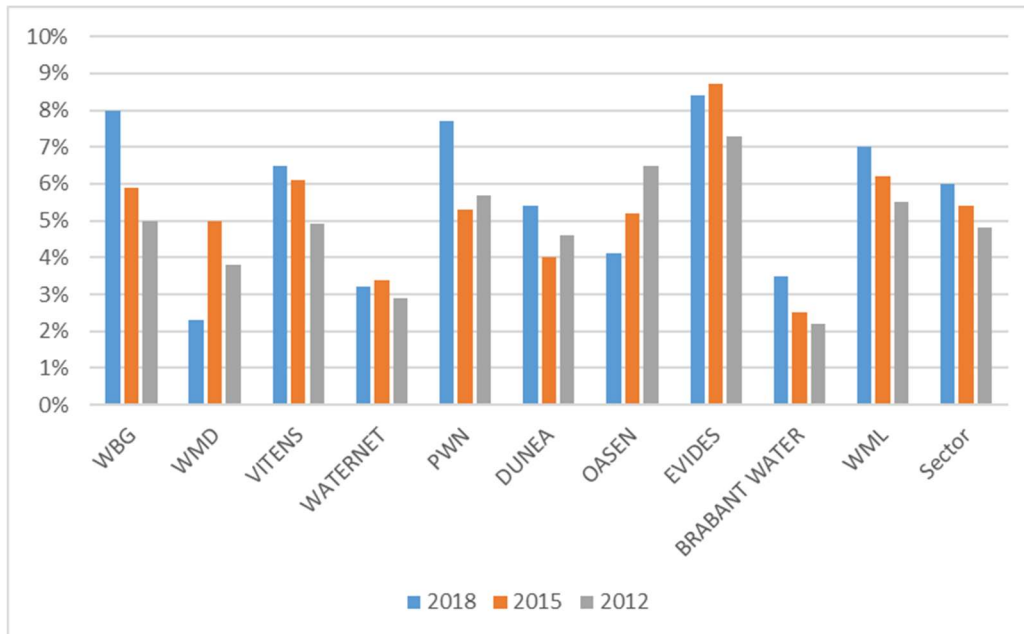
4

In prestatievergelijking 2019 is 0,46 opgenomen, welke 0,58 had moeten zijn.

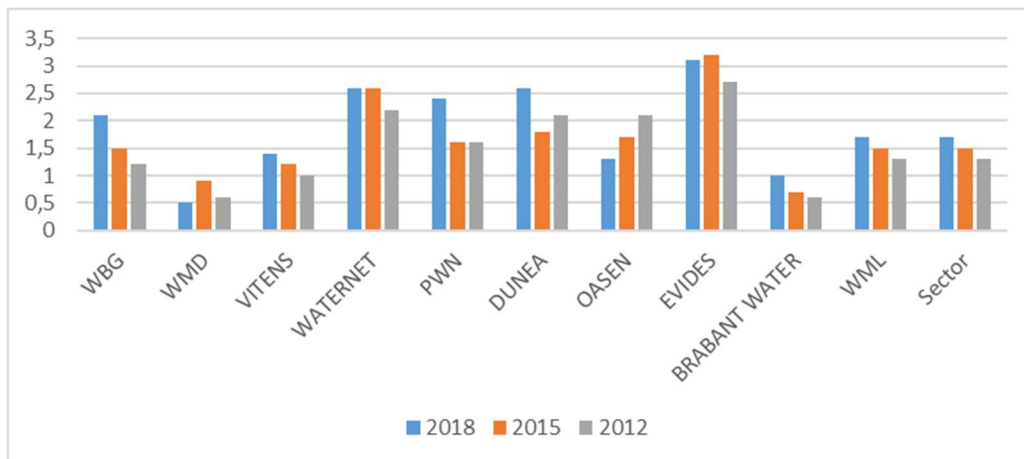
3.3. Lek- en spuisverliezen

Het niet in rekening gebracht gebruik wordt weergegeven op basis van het procentueel aandeel van in het net gebracht drinkwater en in m³ per km leiding per dag.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.4 NIRG als percentage van de drinkwaterafgifte aan het net 2012-2018*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 4.5 NIRG per kilometer leiding (m³/km/dag) 2012-2018*



Toelichting prestatie Lek- en spuisverliezen/niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	4,6%	4%	5%	5,4% (2018 gevalideerd cf bijgeleverde tabel)	5,0%	Het NIRG wordt beïnvloed door de wijze waarop het afgerekend verbruik wordt toegerekend aan de

				waarden)		verbruiksperiodes. In 2016-2018 is het NIRG gemiddeld 6,4%. In 2019 is het NIRG 4,5% door eenmalige omstandigheden. Een streefscore van 5,0% voor 2022 is een realistische doelstelling.
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	2,1	1,8	2,2	2,6 (2018 gevalideerd)	2,4	Aanname gelijk aan NIRG%, maar dan uitgedrukt in m ³ per km leiding

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

De resultaten met betrekking tot duurzaam inkoopbeleid worden kwalitatief beschreven.

Dunea ziet het als haar verantwoordelijkheid om haar leveranciers te ondersteunen bij de verdere verduurzaming. In beginsel verwacht Dunea van leveranciers dat zij zich niet enkel houden aan de wet- en regelgeving, maar ook dat zij minimaal gelijkwaardige standaarden hanteren zoals Dunea op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

Dunea streeft naar maatschappelijk verantwoord inkopen. In de aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld in de selectie- en gunningscriteria) en in de te sluiten overeenkomsten worden – waar relevant en mogelijk - door Dunea duurzaamheidscriteria opgenomen. Deze criteria omvatten onder meer milieuaspecten als energiegebruik (CO₂), afval, transport/mobiliteit, social return, geluid en bodem.

Door Dunea aan te wijzen leveranciers dienen de MVO performance van hun bedrijfsvoering inzichtelijk te maken via een door Dunea geaccepteerde gestandaardiseerde beoordelingsmethodiek.

Het MVO beleid van Dunea wordt vertaald naar een MVI beleid en is opgenomen in het koersdoel Klimaatneutraal.

Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid

Streven 2018	Beschrijving realisatie 2019	Streven 2022
85%	Niet gerapporteerd, andere strategische insteek gekozen via koersdoel klimaatneutraal	Niet gerapporteerd, andere strategische insteek gekozen via koersdoel klimaatneutraal

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

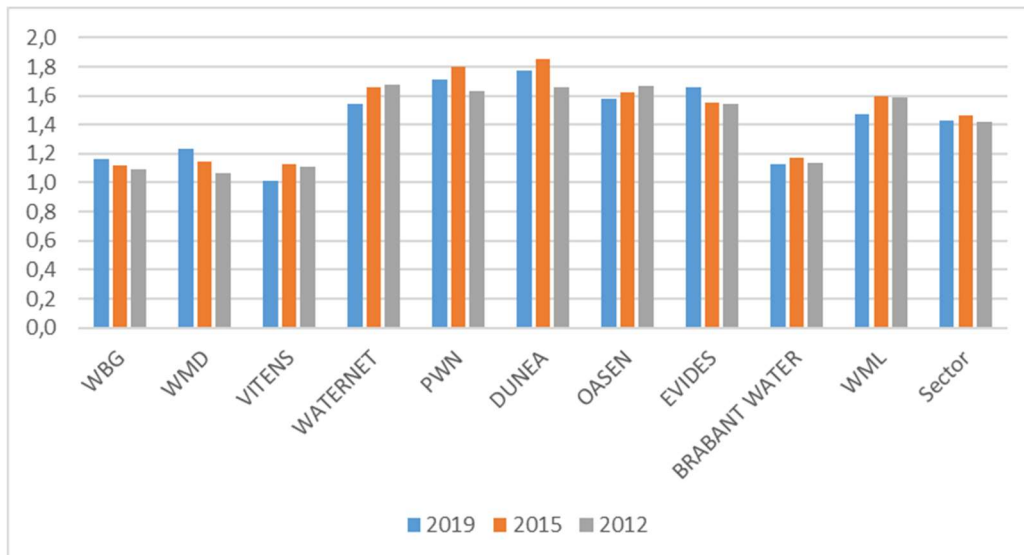
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen (niet opgenomen in Verbeterplan)
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur.

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100m³ per jaar.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.1 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€ per 100 m³/jr)*



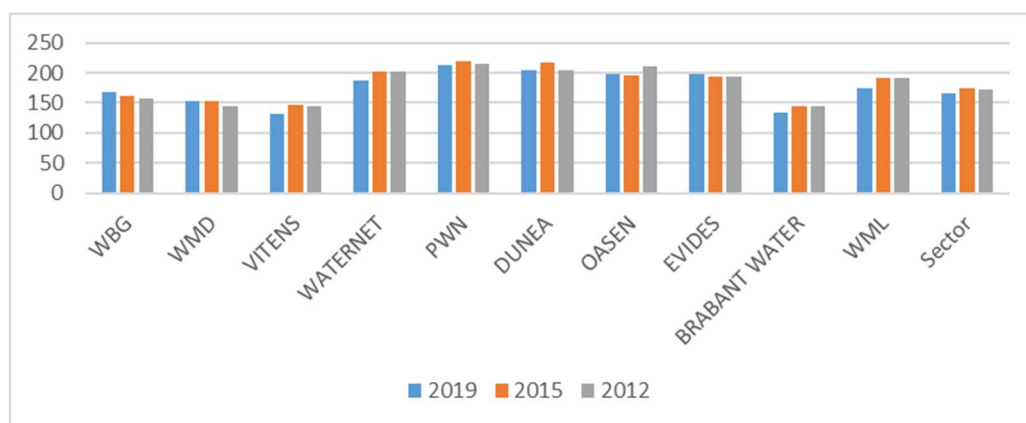
Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m ³)	1,66	1,85	n.v.t.	1,77	1,70	Door het wegvallen van de precariobelasting dalen de kosten per m ³ , tegelijkertijd stijgen de operationele kosten per m ³ door inflatie en door hogere onderhoudskosten installaties en natuur, energiekosten en slibafvoer agv PFAS. Daarnaast is de WACC vastgesteld op 2,50% i.p.v. 2,20%, deze ruimte wil Dunea gebruiken om financieerbaar te blijven.

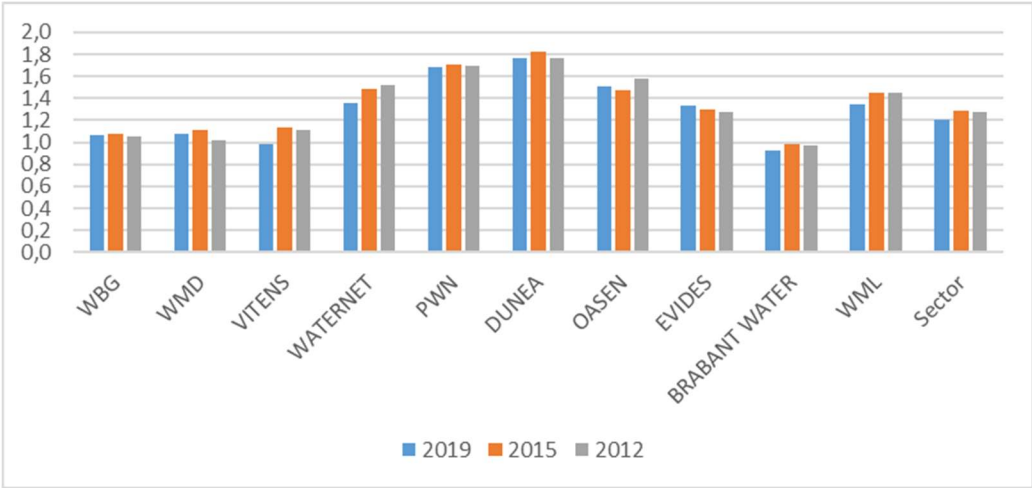
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ worden weergegeven

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.3 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ (€/m³)*



Prestatievergelijking 2019 kostensoort per afgeleverde m³ (geen tabelnummer/-naam):

bedrijf	Belastingen	Afschrijvingen	Operationele kosten	Vermogenskosten
WBG	0,03	0,19	0,75	0,10
WMD	0,01	0,25	0,73	0,09
Vitens	0,02	0,27	0,57	0,12
Waterne t	0,01	0,31	1,06	-0,02
PWN	0,01	0,36	1,12	0,19
Dunea	0,17	0,41	1,02	0,17
Oasen	0,12	0,32	0,91	0,17
Evides	0,07	0,39	0,70	0,18
Brabant Water	0,02	0,18	0,65	0,08
WML	0,01	0,38	0,77	0,20
Sector	0,04	0,30	0,75	0,13

Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

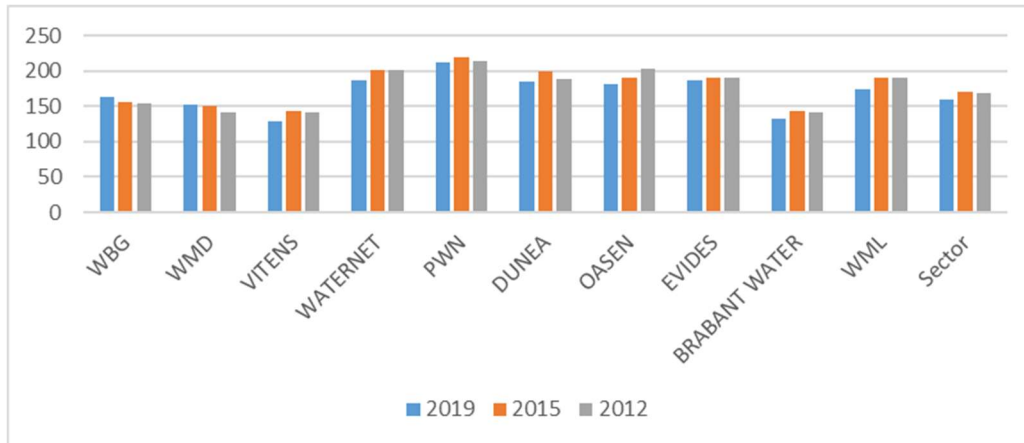
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Totale kosten per aansluiting	€ 204	€ 217	€ 210	€ 204	€ 204	zie 4.2c t/m f
b. Totale kosten per afgeleverde m ³	€ 1,76	€ 1,83	€ 1,81	€ 1,76	€ 1,72	Met name veroorzaakt door het wegvallen van de precariobelasting, meer mogelijkheden optimale benutting WACC en structurele kostenstijgingen.
c. Belastingen	€ 16	€ 17	€ 21	€ 20	€ 0,4	Veroorzaakt door het wegvallen van de precariobelasting
d. Afschrijvingen	€ 58	€ 49	€ 46	€ 47	€ 48	
e. Operationele kosten	€ 116	€ 122	€ 119	€ 117	€ 135	Inflatie, hogere onderhoudskosten installaties en natuur, hogere kosten afvoeren slibafvoer agv PFAS en hogere energiekosten door een hogere prijs per kWh
f. Vermogenskosten	€ 15	€ 29	€ 24	€ 19	€ 21	Veroorzaakt door hogere winst door verhoging van de WACC van 2,20% naar 2,50%.

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

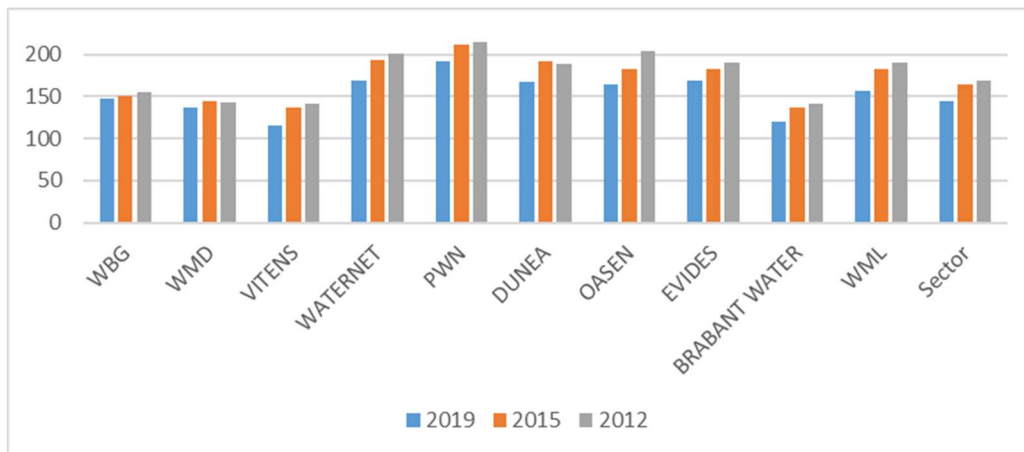
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting
- de ontwikkeling van de reële totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, gecorrigeerd voor inflatie, exclusief kostprijsverhogende belastingen, op basis van het prijsniveau 2012.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.6 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.7 Ontwikkeling reële kosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen*



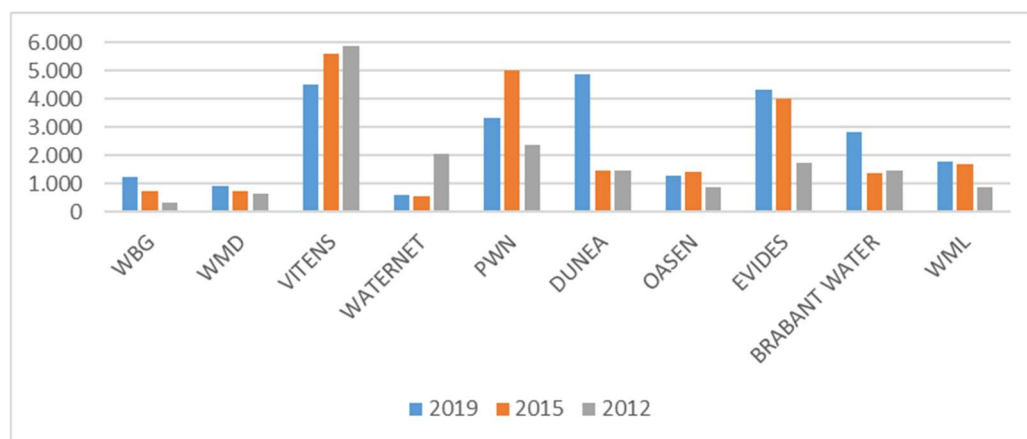
Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogen de belastingen	€ 188,50	€ 200,04	n.v.t.	€ 184	€ 202	Zie 4.2e en 4.2f
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogen de belastingen	€ 188,50	€ 192,07	n.v.t.	€ 167	€ 176	Zie 4.2e en 4.2f

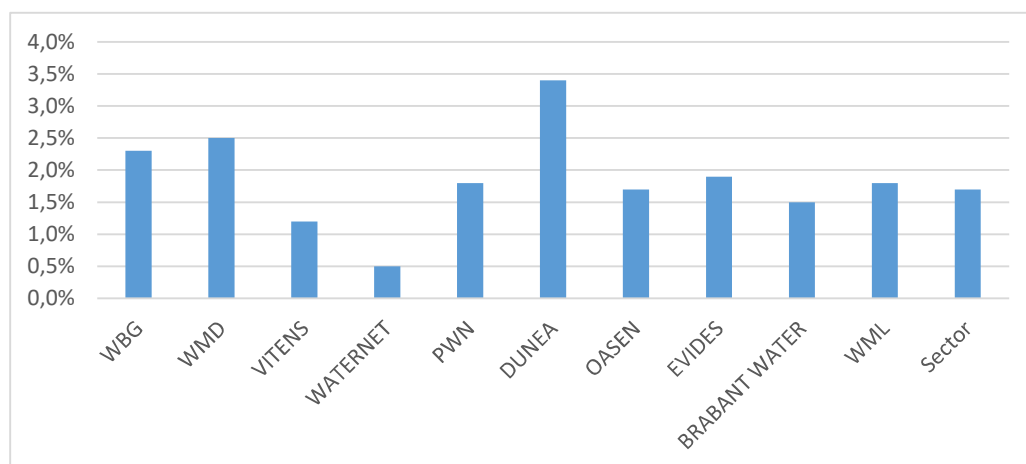
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

De uitgaven voor onderzoek en ontwikkeling worden weergegeven als totaal en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken. Dit is inclusief het Bedrijfstakonderzoek (BTO)

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.8 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.9 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 2019 als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken 2019*



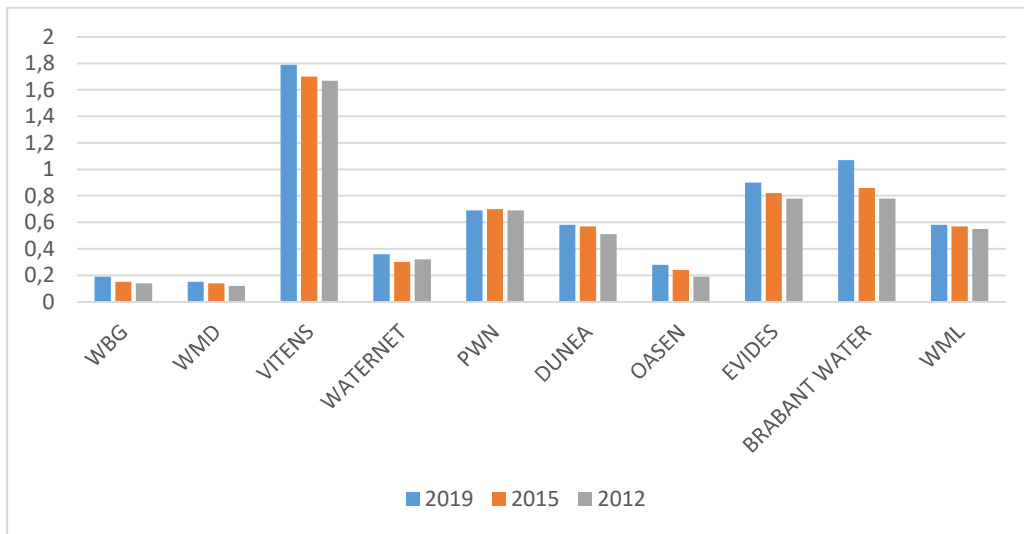
Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	€ 1.460	€1.471	€ 1.827	€ 4.880	€ 6.396	Met name bij programma Multibronnen (toekomstige productiecapaciteit verhogen) en het schoonmaken van de langzame zandfilter is er sprake van een stijging in de O&O uitgaven.
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3,40	4,90	Zie 4.4a

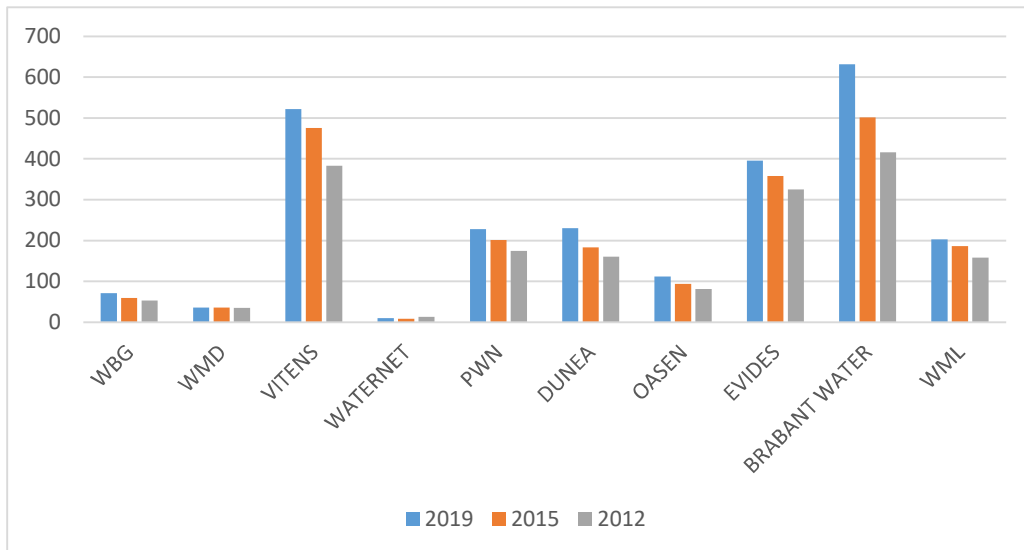
4.5. Vermogensopbouw

De vermogensopbouw wordt weergegeven: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit

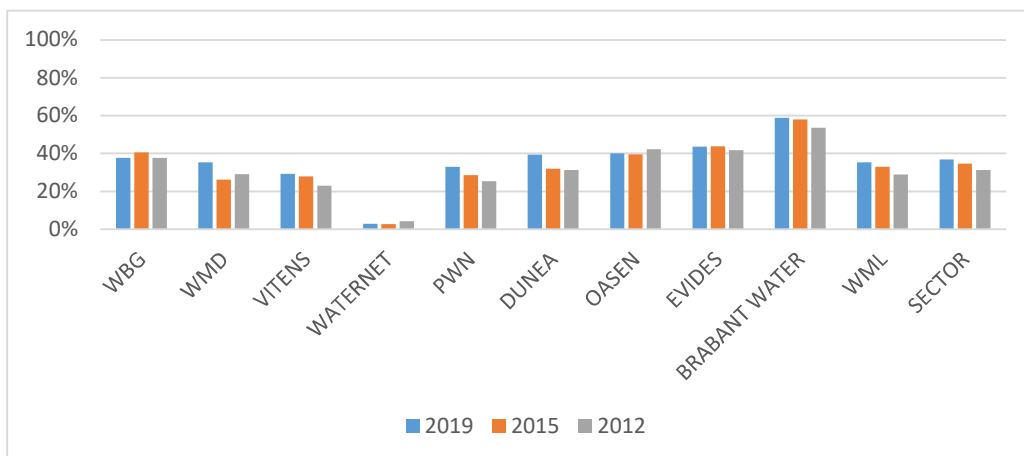
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.11 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.12 Ontwikkeling solvabiliteit*



Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Balanstotaal (€mld)	€ 0,514	€ 0,571	€ 0,575	€ 0,586	€ 0,628	Uitgangspunt is meerjarenbegroting 2022. De solvabiliteit blijft stabiel rond de 40%, in lijn met ons financieel beleid.
b. Eigen vermogen (€mln)	€ 160	€ 183	€ 213	€ 231	€ 251	
c. Solvabiliteit (%)	31,2%	32,0%	37,0%	39,4%	40,0%	

4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders

De uitkeringen aan aandeelhouders worden weergegeven als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken en de relatie tot winst en opbrengst.

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.13 Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2019*

Drinkwaterbedrijf	Dividend €1.000	aandeel van de winst 2019 (%)	aandeel van de opbrengst 2019 (%)
WBG	0	0,0	0,0
WMD	0	0,0	0,0
Vitens	0	0,0	0,0
Waternet	0	0,0	0,0
PWN	703	8,7	0,4
Dunea	0	0,0	0,0
Oasen	0	0,0	0,0
Evides	21.540	80,7	9,3
Brabant Water	0	0,0	0,0
WML	0	0,0	0,0
Sector	22.243	26,2	1,5

Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

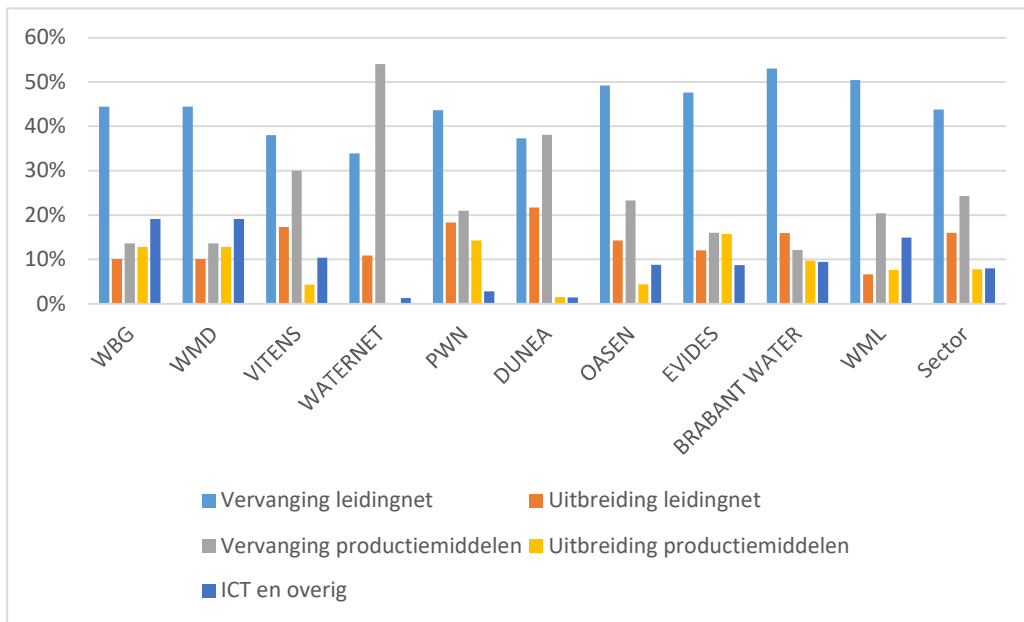
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

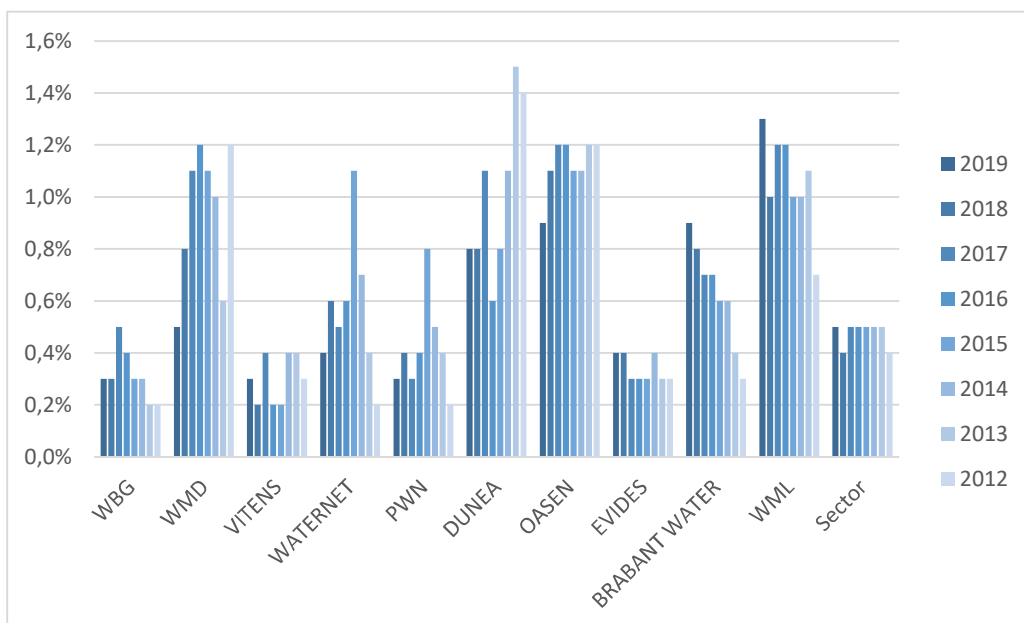
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2019 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar soort
- sanering leidingnet in percentage en km 2012-2019
- prognose saneringspercentages leidingnet 2020–2030

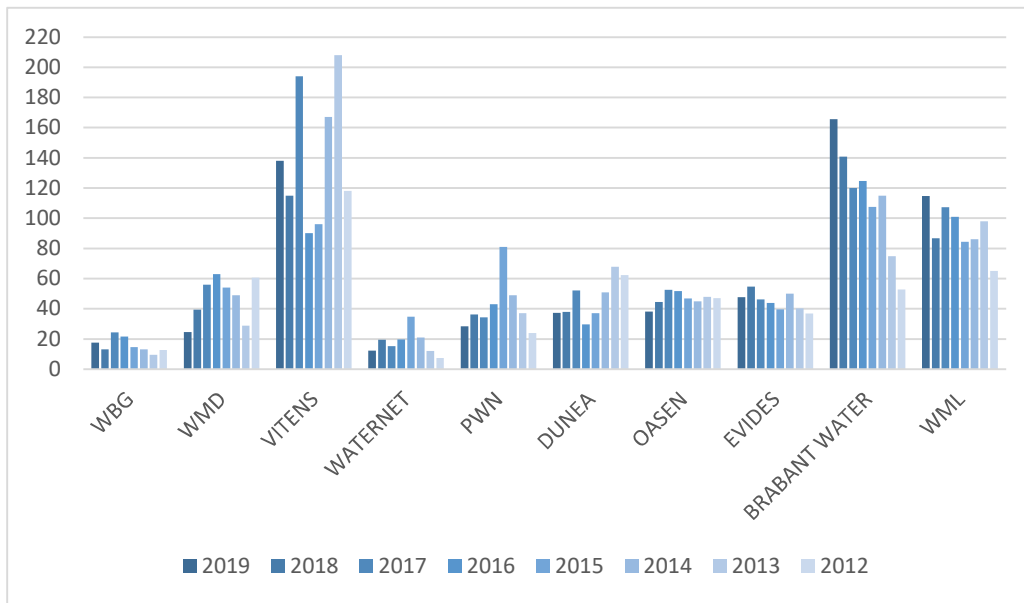
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019*



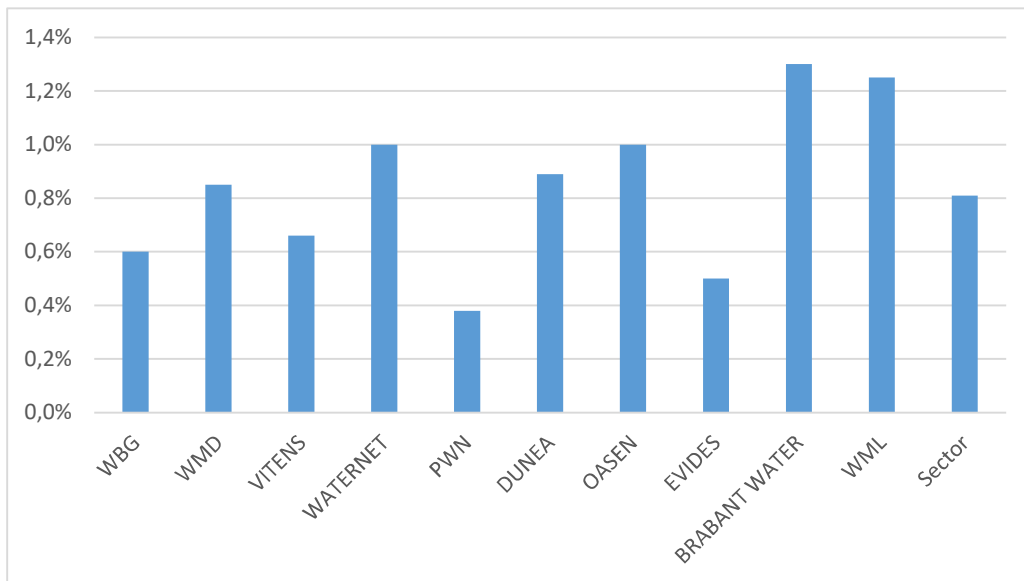
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.16 tijdreeks gesaneerd leidingnet (Km)*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.17 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage*



Toelichting prestatie Vervangingsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	38,1%	14,3%	Zie toelichting in samenvatting: andere allocatie naar investeringsgroepen toegepast dan 2019
b. Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,5%	21,3%	Multibronnen + Berkheide (programma's voor verhogen productiecapaciteit)
c. Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	21,7%	14,7%	
d. Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	23%	17%	37,3%	36,5%	
e. Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,4%	13,2%	
f. Gesaneerd leidingnet (%)	1,4%	0,8%	n.v.t.	0,8%	0,9%	I.v.m. toename werkzaamheden gasbedrijven
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	62,4	37,0	n.v.t.	37,3	40,0	
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,89%	0,89%	Op basis van 40km per jaar