Verbeterplan Brabant Water

Opgesteld naar aanleiding van de

Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019

‘s-Hertogenbosch, 10 juni 2021

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Brabant Water 3

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Brabant Water 4

Inleiding 7

Aansluiting met Verbeterplan 2015 7

Leeswijzer 8

1. De kwaliteit van het geleverde water 9

1.1. Kwaliteitsbewaking 9

1.2. Normoverschrijdingen 11

2. Klantenservice 14

2.1. Klanttevredenheid 14

2.3. Druk in het distributienet 16

3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening 18

3.1. Elektriciteitsverbruik 18

3.2. Reststoffen 19

3.3. Lek- en spuiverliezen 20

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid 21

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen 22

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens 22

Het drinkwatertarief wordt weergegeven als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen, maar exclusief verbruiksbelastingen, voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100m^3 per jaar. 22

4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau 23

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering 25

4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 26

4.5. Vermogensopbouw 27

4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders 29

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur 30

Samenvatting Verbeterplan Brabant Water

Bij de prestatievergelijking 2019 is gebleken dat Brabant Water op een groot aantal onderdelen bij de beste drie presteert. Op slechts 5 items (van de meer dan 20 items) is dat niet het geval. Twee daarvan betreffen de waterkwaliteit. Op dit terrein valt Brabant Water op het gebied van de niet-acuutgezondheidskundige paramaters en de klantgerichte parameters met respectievelijk plek 4 en 5 net buiten de top 3. Hierbij moet worden aangetekend dat ook voor Brabant Water geldt dat zij nagenoeg perfect water levert, waarbij op alle fronten de WKI-score nagenoeg 0 is (waarbij 1 een score is waarbij voldaan wordt aan de drinkwaternorm en 0 perfect water). Bovendien is de WKI klantgerichte parameters door onze grootschalige centrale ontharding die we in de periode 2013-2019 hebben gerealiseerd substantieel gedaald. Omdat het kostentechnisch echter niet verantwoord is om extra zuiveringsinspanningen te plegen om ook op dit terrein nog grootschalige verbeteringen door te voeren wordt voor deze onderdelen afgezien van een actief streven naar de top 3, mede gelet op het huidige hoge kwaliteitsniveau.
Op het thema Dienstverlening halen we alleen onze doelstelling niet op het gebied van de geplande ondermaatse leveringsminuten. Dit hangt samen met de intensivering van ons vitalisatieproces waarbij we ons leidingnet actief vernieuwen. Deze intensivering leidt automatisch tot een stijging van de ondermaatse leveringsminuten. Afgezet tegen het aantal gesaneerde leidingen scoren we aanzienlijk beter.

Op het thema milieu realiseren we de doelstelling.

Op het thema Financiën en Efficiency realiseren we overall ook de doelstelling: Brabant Water heeft de laagste totale kosten per m3. Echter, niet alle hoofdprocessen vallen binnen de top 3. Het Distributieproces is ogenschijnlijk het duurst. Gecorrigeerd voor dotaties aan de voorziening amovering leidingen wordt echter een tweede plek in de benchmark bereikt. Daarnaast valt het procesondersteunend proces in 2019 buiten de top 3, hetgeen te wijten is aan een (incidenteel) hoge dotatie aan de voorziening droogteschade.
Bovenstaande betekent dat de resultaten uit de Prestatievergelijking geen dringende aanleiding geeft tot versnellen van bestaande verbeteringen. Dat betekent overigens niet dat er geen verbeterplannen zijn. Integendeel! Brabant Water is voortdurend bezig met een verdere optimalisering van de werkprocessen om de kwaliteit van product en dienstverlening te verbeteren en de efficiency te verhogen. In de toelichting is een deel van deze verbeteringen kort beschreven.
De belangrijkste verbeteringen zijn voor de komende jaren te verwachten op het gebied van de klantbediening. Door de invoering van een nieuw klantinformatiesysteem zullen we in staat zijn om de klant nog gerichter te benaderen en te helpen.
Ten aanzien van onze infrastructuur staan grootschalige renovaties dan wel nieuwbouw van waterproductiebedrijven op stapel en blijven we ons leidingnet vernieuwen. Beide zaken moeten een bijdrage leveren aan verbetering van de waterkwaliteit, energieverbruik en dienstverlening (reductie OLM).
Tot slot zal de komende tijd veel aandacht uitgaan verbetering van ons assetmanagement zodat investeringen en onderhoud nog gerichter kunnen worden uitgevoerd.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Brabant Water

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Ontwikkelingsrichting
1. De kwaliteit van het geleverde water						
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0	↔
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,009	0,010	n.v.t.	0,008	0,005	↓
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,012	0,010	n.v.t.	0,007	0,007	↔
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,048	0,037	n.v.t.	0,021	0,02	↓
1.2a Normoverschrijding Gezondheidkundig acuut (%)	n.v.t.	0,040%	0%	0,045%	0%	↓
1.2b Normoverschrijding Gezondheidkundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0%	0%	0%	0%	↔
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,010%	0%	0,022%	0%	↓
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0,020%	0%	0,025%	0%	↓
2. Klantenservice						
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,8	8,0	8,2	8,5	↑
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	7,4	8,0	8,2	8,5	↑
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,2	7,8	8,0	8,1	8,5	↑
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	7,9	8,0	8,3	8,5	↑
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,2	8,0	8,3	8,5	↑
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	8,0	8,0	8,5	↑
2.2a leveringsonder-breking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	14:13	9:50	8:00	11:32	10:00	↓
2.2b leveringsonder-breking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	5:01	7:58	4:30	03:54	3:20	↓
2.2c Leveringsonder-breking totaal (mm:ss)	19:14	17:48	12:30	15:26	13:20	↓

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Ontwikkelingsrichting
2.2d Leveringsonder-breking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:56	0:39	0:50	00:29	00:29	↔
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	372	364	350	318	315	↓
3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening						
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m³ geproduceerd drinkwater	0,40	0,40	0,39	0,20	19,5	↓
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,20	19,5	↓
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	99,1	99,5	↑
3.3a NIRG als % in net gebracht	2,2	2,5	2,3	3,5	3,0	↓
3.3b NIRG als m³ per km leiding per dag	0,6	0,7	0,6	1,0	0,9	↓
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen						
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m³)	1,14	1,17	n.v.t.	1,13	1,18	↑
4.2a Totale kosten per aansluiting	144,76	145,22	143,00	134,85	146,5	↑
4.2b Totale kosten per afgeleverde m³	0,97	0,98	0,95	0,93	0,99	↑
4.2c Belastingen	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	↔
4.2d Afschrijvingen	0,15	0,15	0,17	0,18	0,21	↑
4.2e Operationele kosten	0,60	0,62	0,61	0,65	0,75	↑
4.2f Vermogenskosten	0,20	0,19	0,16	0,08	0,05	↓
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	141,90	142,31	n.v.t.	131,98	143,5	↑
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	116,40	124,44	↑

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Ontwikkelings richting
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	1.460	1.380	1.900	2.804	3.300	↑
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,6%	1,8%	↑
4.5a Balanstotaal (€mln)	777.627	864.607	1.060.000	1.074.567	1.180.00	↑
4.5b Eigen vermogen (€mln)	416.216	501.393	650.000	631.822	660.000	↑
4.5c Solvabiliteit (%)	53,5%	58%	61,3%	58,8%	55,9%	↓
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	Onbekend	n.v.t.
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	Onbekend	n.v.t.
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	Onbekend	n.v.t.
4.7a Investeringen vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16,9%	20%	n.v.t.
4.7b Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,5%	5%	n.v.t.
4.7c Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,5%	14%	n.v.t.
4.7d Investeringen vervanging leidingnet (%)	n.v.t.			54,9%	54%	n.v.t.
4.7e Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	9,2%	7%	n.v.t.
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)			n.v.t.	1,3%	0,9%	↓
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)			n.v.t.	235	170	↓
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,3	0,9	↓

Inleiding

Het Verbeterplan van Brabant Water is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2022, 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 drinkwaterbedrijven 2019. 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[1], 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. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

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.

Brabant Water 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.

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.

[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.

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 Protocol 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 Brabant Water in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - prestatie van Brabant Water in 2015 (Water in Zicht 2015)
  - streefprestatie van Brabant Water in 2018 (Verbeterplan 2015)
  - prestatie van Brabant Water in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van Brabant Water 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 2015 en Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019.

1. De kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

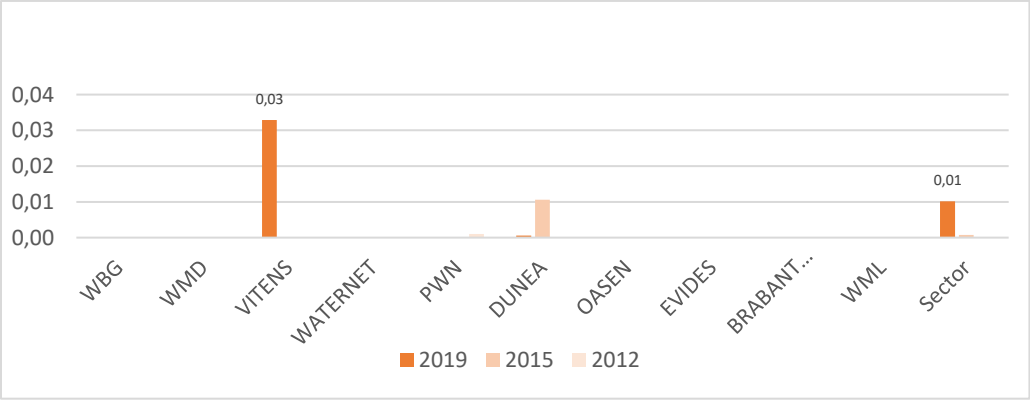
- Kwaliteitsbewaking
- Normoverschrijdingen.

1.1. Kwaliteitsbewaking

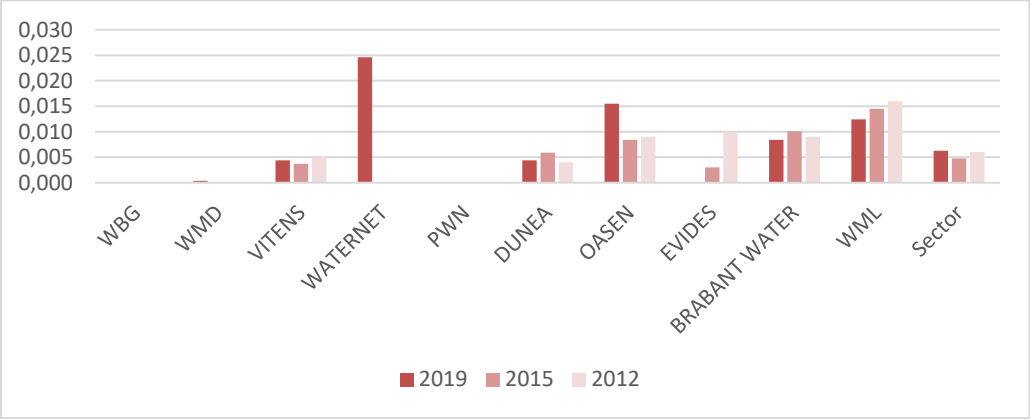
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit, gebaseerd op het Drinkwaterbesluit, de Drinkwaterregeling en de Inspectierichtlijn Harmonisatie Meetprogramma Drinkwaterkwaliteit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor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

- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidskundige 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 verkleuring en geur. Deze parameters hebben, net als bedrijfstechnische parameters, geen gezondheidsrisico's.

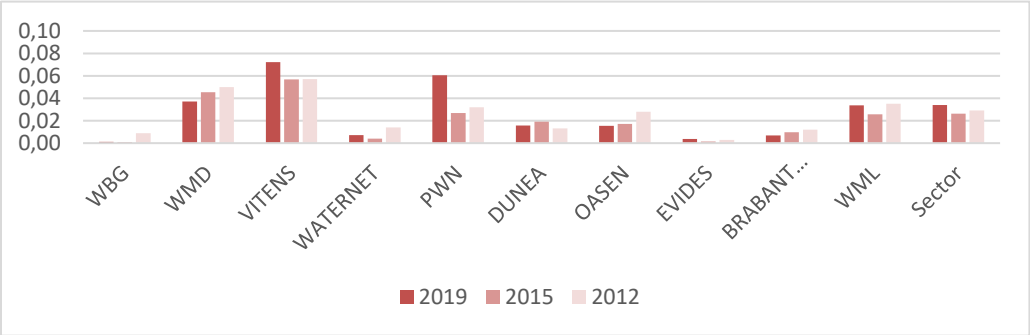
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1: WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



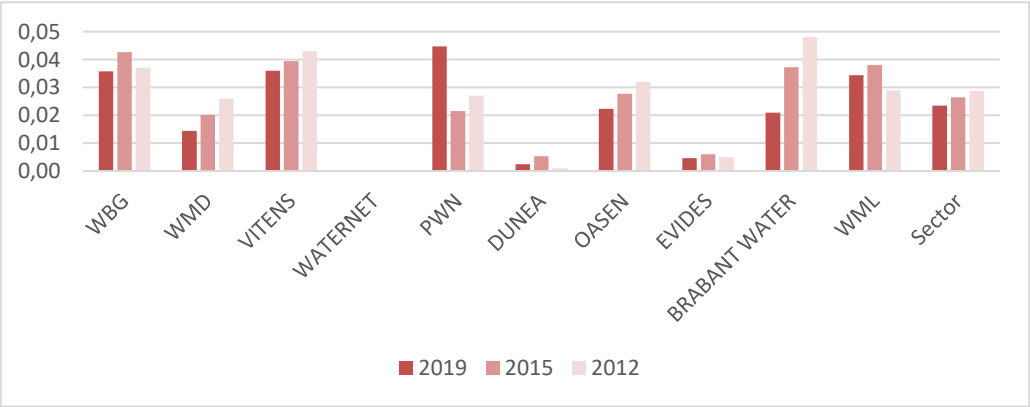
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



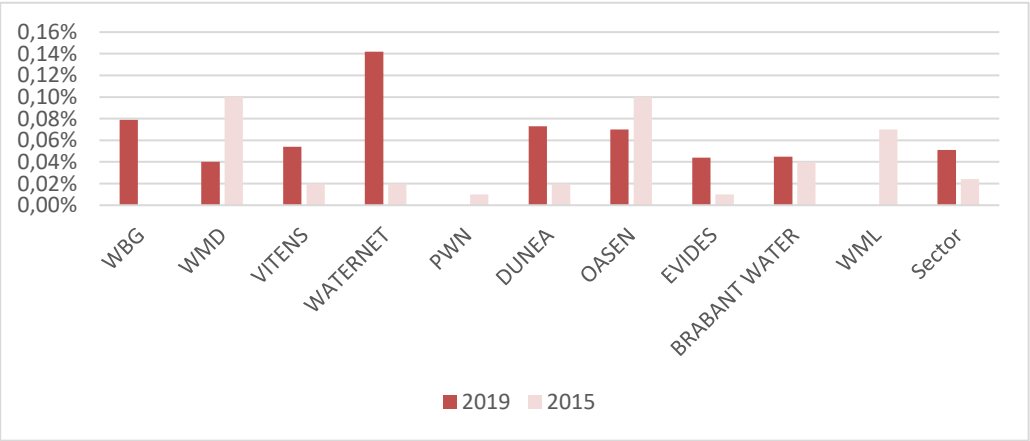
Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	n.v.t.	0	0	Ons streven is erop gericht te allen tijde acuut gezondheidskundige parameters in het water te voorkomen.
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,009	0,010	n.v.t.	0,008	0,005	Grootste probleem hier is de aanwezigheid van Boor en Arseen, dat van nature in het grondwater zit. Op een vijftal Waterproductiebedrijven met relatief hoge concentraties arseen worden inmiddels maatregelen ingezet dan wel genomen.
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,012	0,010	n.v.t.	0,007	0,007	Problematiek bestaat hier met name uit zuurgraad en aeromonas. Hier zullen geen aanvullende maatregelen worden getroffen.
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,048	0,037	n.v.t.	0,021	0,02	Afronding centrale ontharding in Lith was in 2019. In 2022 ook Lith een vol jaar onthard.

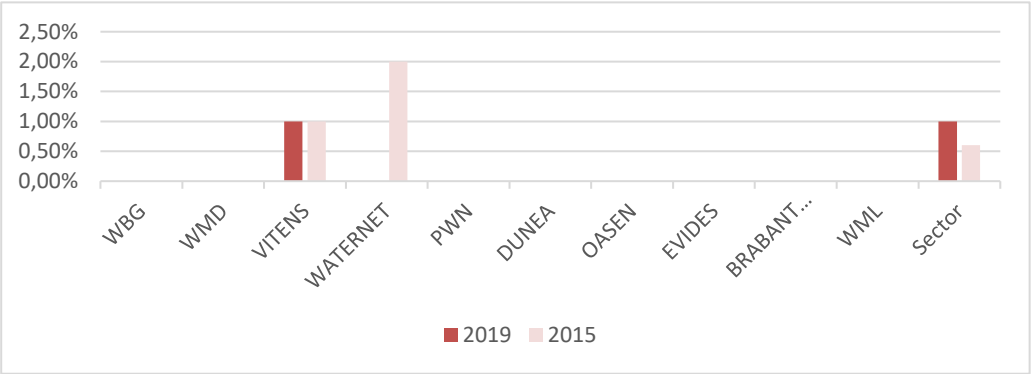
1.2. Normoverschrijdingen

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

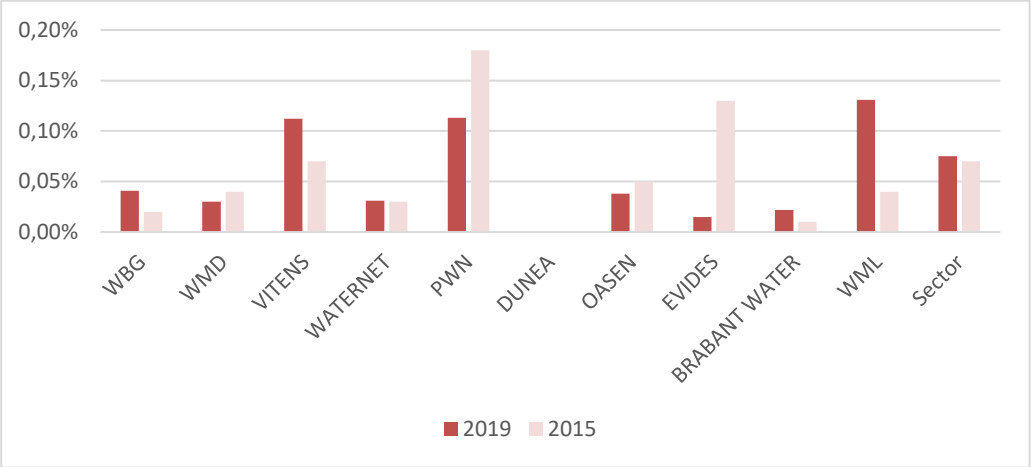
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5 percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters 2015 - 2019*



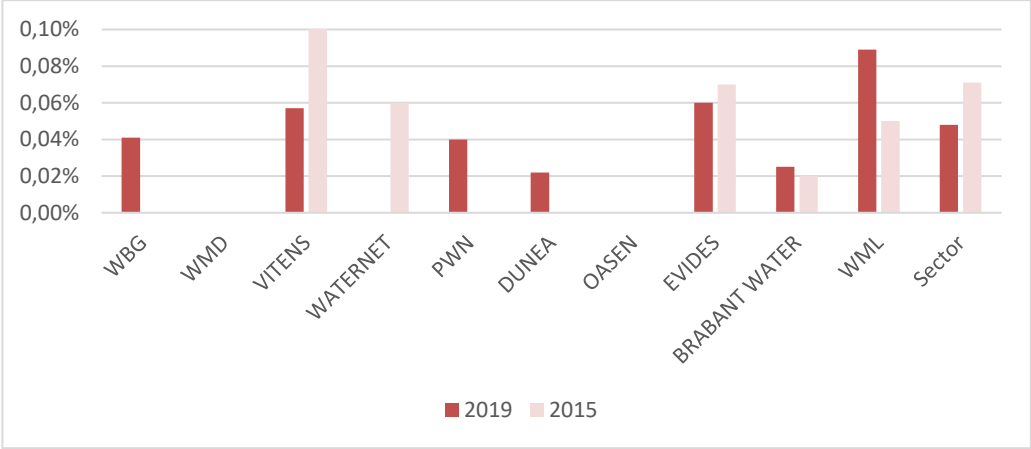
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6 percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters*



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 (%)	n.v.t.	0,040%	0%	0,045%	0%	In 2019 zijn er in totaal 5 incidenten geweest met een normoverschrijding. Alle inspanningen zijn er op gericht om dit te voorkomen.
b. Gezondheidkundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0%	0%	0%	0%	
c. Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,010%	0%	0,022%	0%	
d. Klantgericht (%)	n.v.t.	0,020%	0%	0,025%	0%	

2. Klantenservice

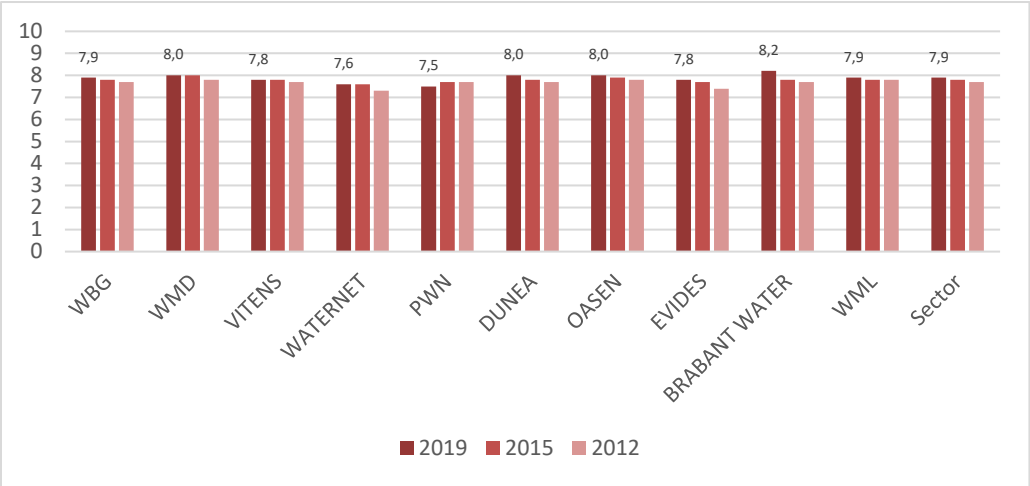
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- 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 2012-2015-2019 in rapportcijfers*



Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Rapportcijfer klanttevredenheid	7,7	7,8	8,0	8,2	8,5	Brabant Water streeft voortdurend naar verbetering van ons serviceniveau. Met de invoering van een nieuw klantinformatiesysteem verwachten we beter in staat te zijn tot klantsegmentatie en daardoor beter in te kunnen spelen op de specifieke klantbehoefte. Met een Klantportaal geven we klanten eenvoudiger toegang tot hun gegevens.
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	7,4	8,0	8,2	8,5	Trainingen klantgericht werken moeten leiden tot een nog hogere score.

c. Rapportcijfer Onderhoud	7,2	7,8	8,0	8,1	8,5	Verkleinen van het venster waarin een afspraak wordt gemaakt moet hier leiden tot hogere klanttevredenheid
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	7,9	8,0	8,3	8,5	Ons nieuwe systeem zal nog meer selfservice mogelijk maken
e. Rapportcijfer Meteropname	8,1	8,2	8,0	8,3	8,5	Verdergaande digitalisering zal hierin een belangrijke rol gaan spelen.
f. Rapportcijfer Facturering	7,7	7,9	8,0	8,0	8,5	Ons nieuwe systeem zal ons in staat stellen de factuur veel sneller na de meteropname te versturen.

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

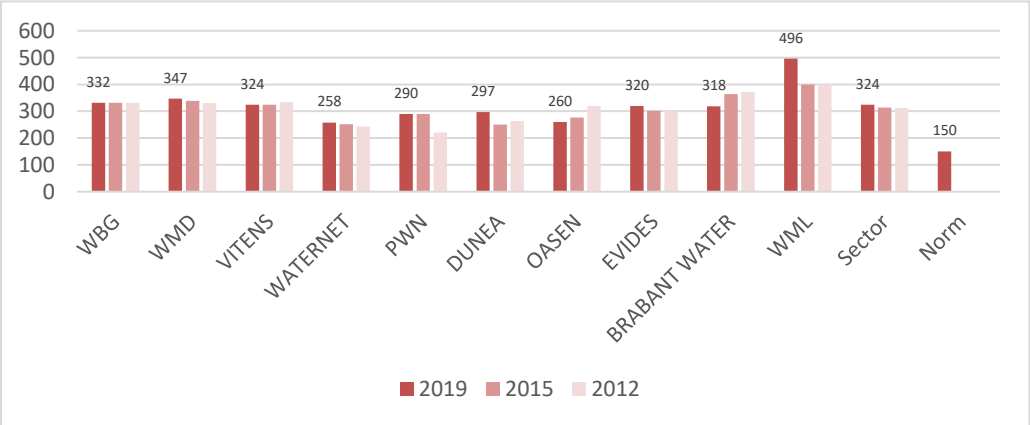
Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	14:13	9:50	8:00	11:32	10:00	Ten opzichte van 2019 zullen we minder kilometers saneren, waardoor de overlast ook lager zal zijn.
b. leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	5:01	7:58	4:30	03:54	3:20	Als gevolg van slim saneren (meest storingsgevoelige leidingen krijgen prioriteit) verwachten we een iets lagere OLM te kunnen realiseren.
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	19:14	17:48	12:30	15:26	13:20	
d. Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	0:56	0:39	0:50	00:29	00:29	Daar waar het gaat om leidingen met grotere risico's voor de drinkwatervoorziening of de omgeving wordt in geval van een KLIC-melding extra begeleiding gegeven aan de KLIC-melder. Verder geldt dat er jaarlijks persoonlijk contact is met de top 10 van schadeveroorzakers

2.3. Druk in het distributienet

De dynamische 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)	372	364	350	318	315	We streven ernaar dat elke klant 300 kPa ontvangt. Om dit te bereiken zal de gemiddelde druk hoger moeten zijn, omdat aan het uiteinde van het net de druk altijd lager is dan vlak bij een productiebedrijf.

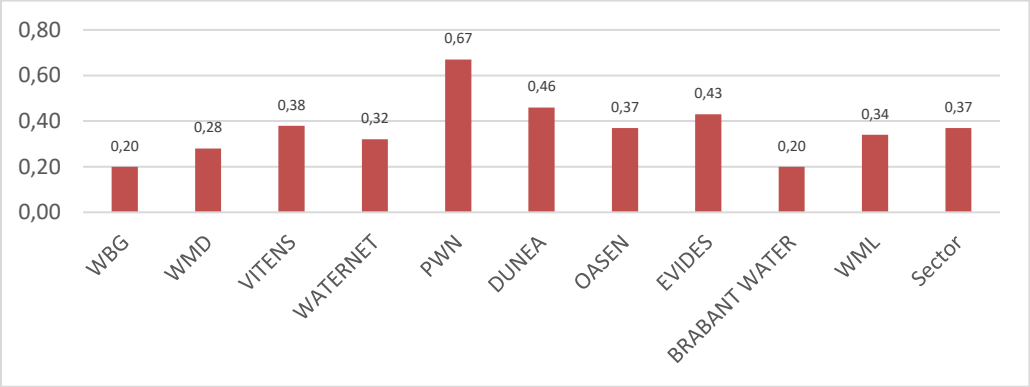
3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

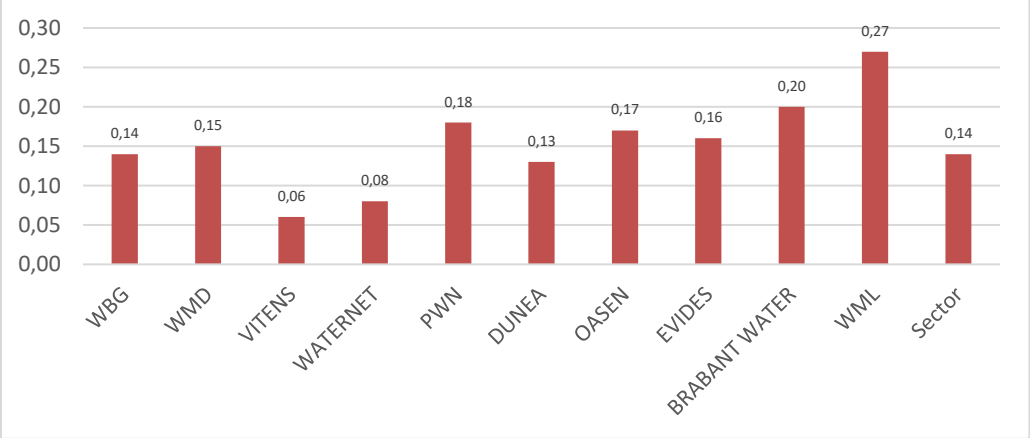
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

- 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)*



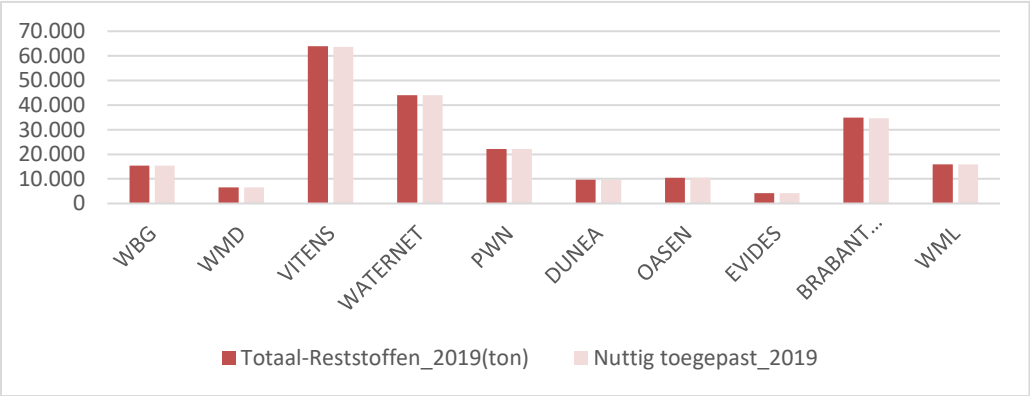
Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsverbruik in kWh/m³ geproduceerd drinkwater	0,40	0,40	0,39	0,20	0,195	Bij elke renovatie/nieuwbouw van een productielocatie wordt (verplicht) geanalyseerd op welke wijze het ontwerp energetisch zo optimaal kan worden gemaakt. Daarnaast wordt ingezet op het gebruik van zo zuinig mogelijke pompen en andere technieken. Daarnaast wordt ingezet op een zo vlak mogelijke productie hetgeen energetisch, (maar ook kwalitatief) het beste resultaat levert. Tot slot zetten we steeds meer slimme besturingsmiddelen in waardoor de productielocaties steeds slimmer en energiezuiniger met elkaar samenwerken (host besturing). Op lange termijn streeft Brabant Water naar een reductie van 20% energieverbruik ten opzichte van 1990. Inmiddels is bijna 13% reductie bereikt.
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m³)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,20	0,195	Zie hierboven

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)*



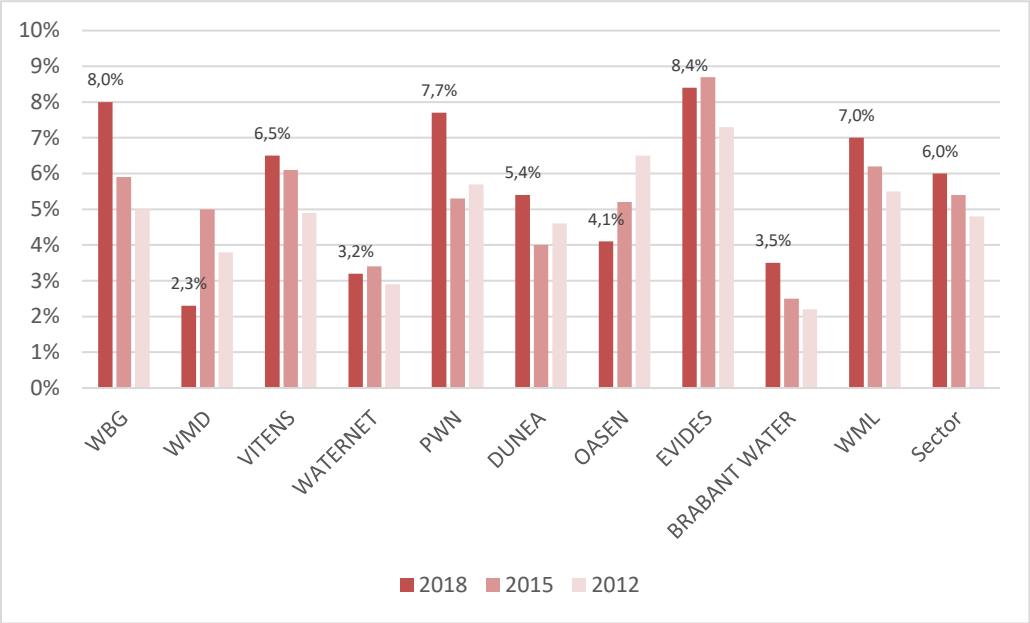
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	99,1	99,5	Arseenhoudend slib op Waterproductiebedrijf Dorst kan vooralsnog niet worden gerecirculeerd.

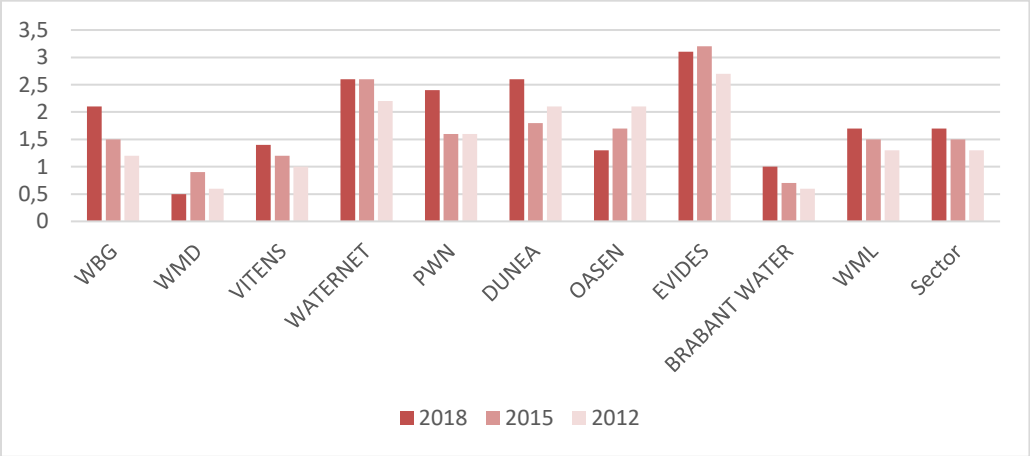
3.3. Lek- en spuiverliezen

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 spuiverliezen/niet in rekening gebracht gebruik (NIRG)

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	2,2	2,5	2,3	3,5	3,0	De hoge (en stijgende) NIRG in 2019 wordt mede veroorzaakt door de extreme fluctuaties in het verbruik waardoor de berekening van de NIRG minder betrouwbaar wordt. Bij normalisering van de afzet verwachten we een daling van de NIRG zien. Er worden geen specifieke maatregelen getroffen om de NIRG te verlagen, anders dan vitalisatie van het leidingnet om het aantal lekken te stabiliseren op het huidige (lage) niveau.
b. NIRG als m³ per km leiding per dag	0,6	0,7	0,6	1,0	0,9	Zie hierboven

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid

De resultaten met betrekking tot duurzaam inkoopbeleid worden kwalitatief beschreven.

Toelichting prestatie Duurzaamheid inkoopbeleid

Streven 2018	Beschrijving realisatie 2019	Streven 2022
	Ook in 2019 zijn de door de Vewin geformuleerde productgroepen 100% duurzaam ingekocht. Daarnaast zijn in het kader van de coalitie Blauwe Netten belangrijke stappen gezet op het gebied van het grondstoffenpaspoort. Dit is een cross-sectorale samenwerking (onder begeleiding van MVO Nederland) in het domein circulair inkopen. Deze coalitie heeft als doel om als sector duurzaamheid en circulariteit te versnellen door innovatie- en inkoopkracht te bundelen. Aan deze coalitie nemen alle drinkwaterbedrijven uit Nederland deel. Met het grondstoffenpaspoort wordt beoogd dat in de toekomst eenvoudig de exacte samenstelling en daarmee de recycleerbaarheid kan worden achterhaald. Duurzaamheid vormt een vast onderdeel van het inkoopplan dat bij elke substantiële inkoop moet worden opgesteld.	Uitgangspunt blijft 100% duurzame inkoop van de door Vewin geformuleerde productgroepen. Waar mogelijk vervangen we hulpstoffen of materieel door minder vervuilende alternatieven (bijvoorbeeld natronloog door CO2 of dieselauto's door elektrische). In 2022 zal het grondstoffenpaspoort door meerdere leveranciers moeten worden opgesteld en zou het min of meer gemeengoed moeten zijn. In 2022 wil Brabant Water intern CO2-beprijzing hebben doorgevoerd zowel in haar eigen investeringsafwegingen als bij aanbestedingen. Binnen afzienbare tijd wil Brabant Water stappen zetten op het gebruik van non-virgin materialen bij de aanleg van leidingen. In 2022 willen we stappen zetten op het gebied van gebruik van biologisch afbreekbaar verpakkingsmateriaal voor leidingen.

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

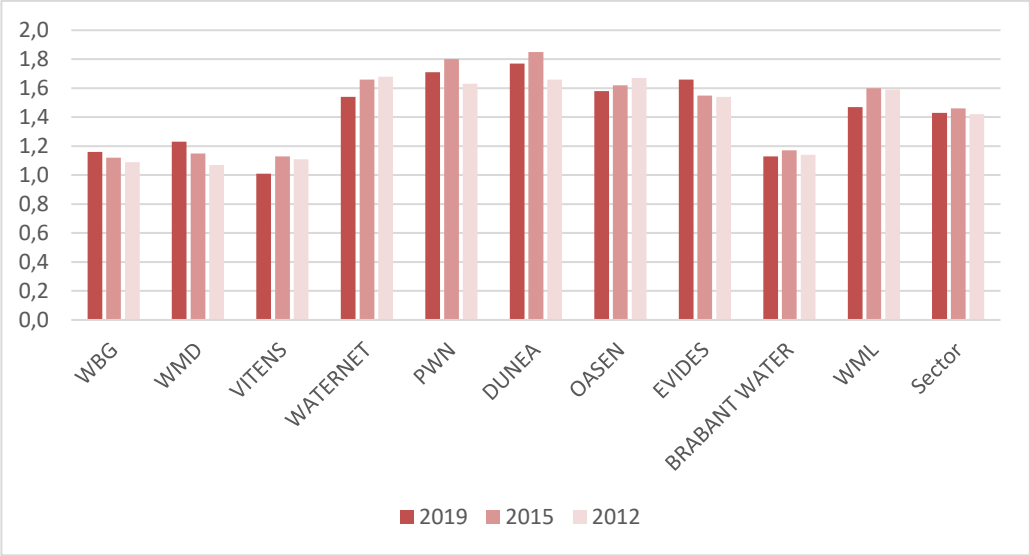
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- 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,
- Investeringssopgave 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 100m^3 per jaar.

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



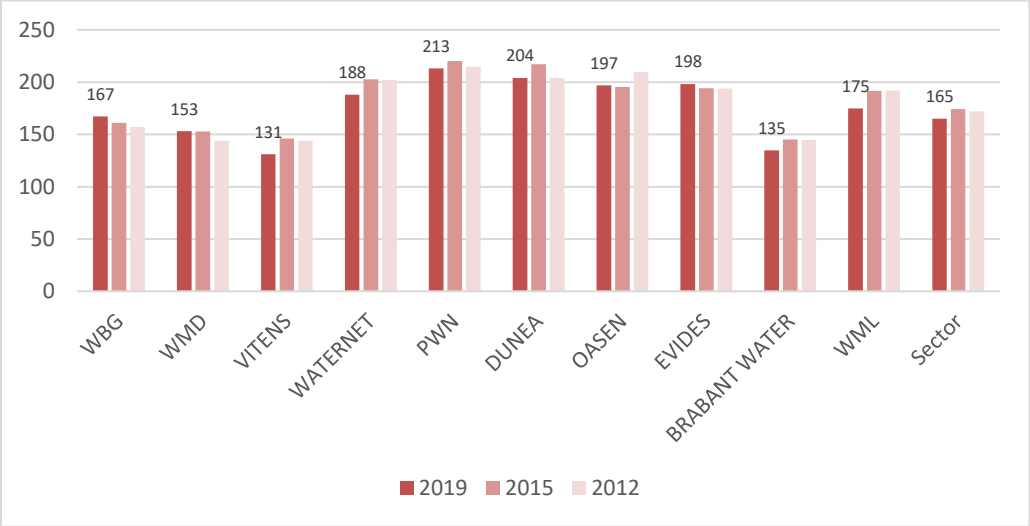
Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m³)	1,14	1,17	n.v.t.	1,13	1,18	Als gevolg van een toename van het investeringsniveau als gevolg van vernieuwing van de infrastructuur, zowel op het gebied van het distributienet als de winning en zuivering is een tariefstijging onontkoombaar.

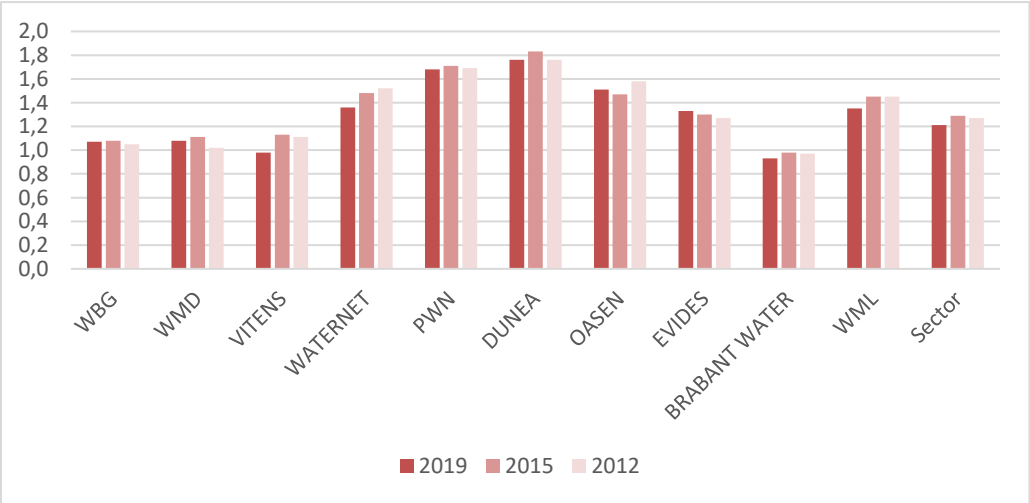
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

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 m^3 :

bedrijf	Belastingen	Afschrijvingen	Operationele kosten	Vermogens-kosten
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
Waternet	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

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	144,76	145,22	143,00	134,85	146,5	Als gevolg van een toename van het investeringsniveau als gevolg van vernieuwing van de infrastructuur, zowel op het gebied van het distributienet als de winning en zuivering is een tariefstijging onontkoombaar.
b. Totale kosten per afgeleverde m^3	0,97	0,98	0,95	0,93	0,99	Zie hierboven
c. Belastingen	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	Deze is onzeker en afhankelijk van besluitvorming binnen de provincie
d. Afschrijvingen	0,15	0,15	0,17	0,18	0,21	Deze stijgt als gevolg van de toenemende investeringen in met name vaste activa
e. Operationele kosten	0,60	0,62	0,61	0,65	0,75	Deze stijgt onder andere a.g.v. toenemende dotaties aan voorzieningen amovering leidingwerk en droogteschade.
f. Vermogenskosten	0,20	0,19	0,16	0,08	0,05	Als gevolg van de stijgende kosten neemt het winstniveau af.

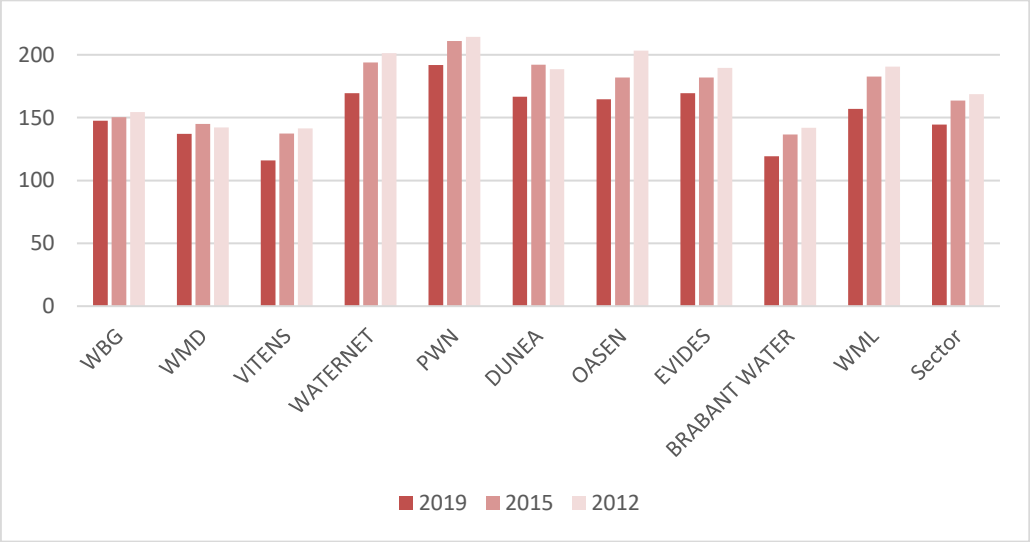
4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

- de ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, gecorrigeerd voor inflatie
- de ontwikkeling van de reële totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, exclusief kostprijsverhogende belastingen (btw en belasting op leidingwater), 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*



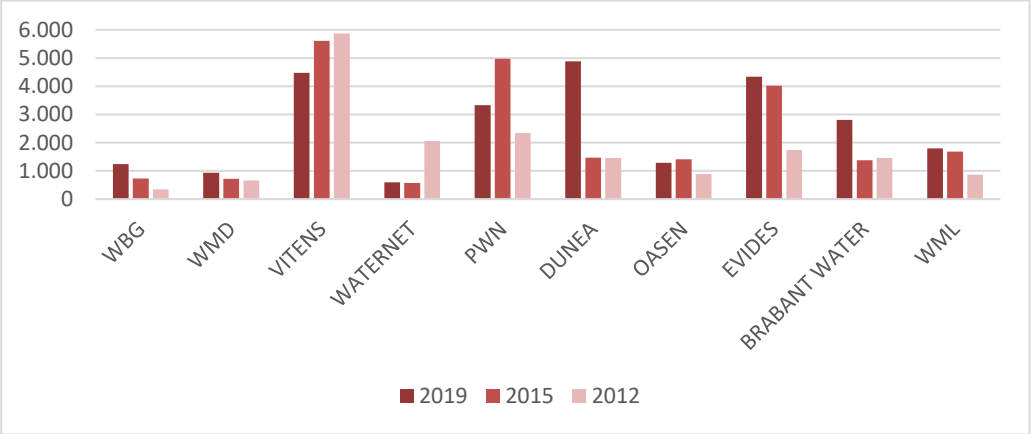
Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	141,90	142,31	n.v.t.	131,98	143,5	Als gevolg van een toename van het investeringsniveau als gevolg van vernieuwing van de infrastructuur, zowel op het gebied van het distributienet als de winning en zuivering is een tariefstijging onontkoombaar.
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	119,40	124,44	Uitgegaan is van een inflatie van 1,3% in 2020 en voor 2021 en 2022 gemiddeld 1,5% per jaar.

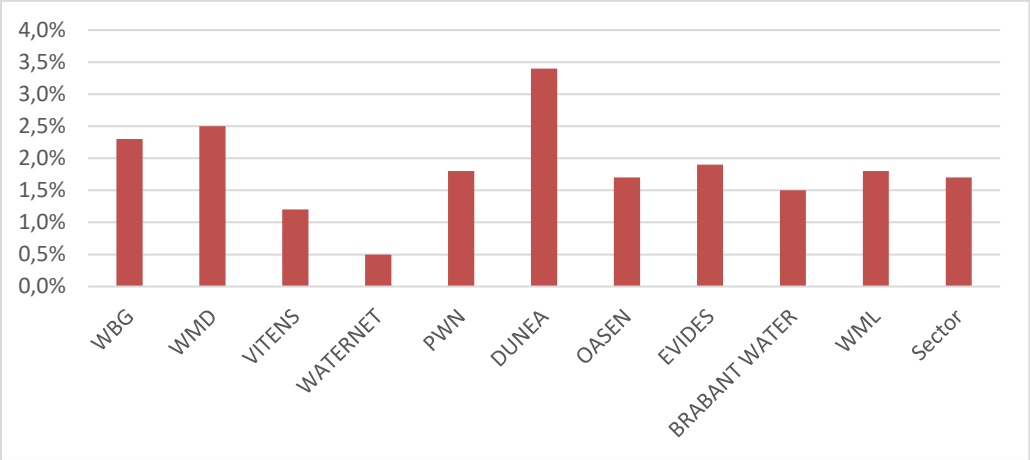
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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): 2012 - 2015 - 2019*



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



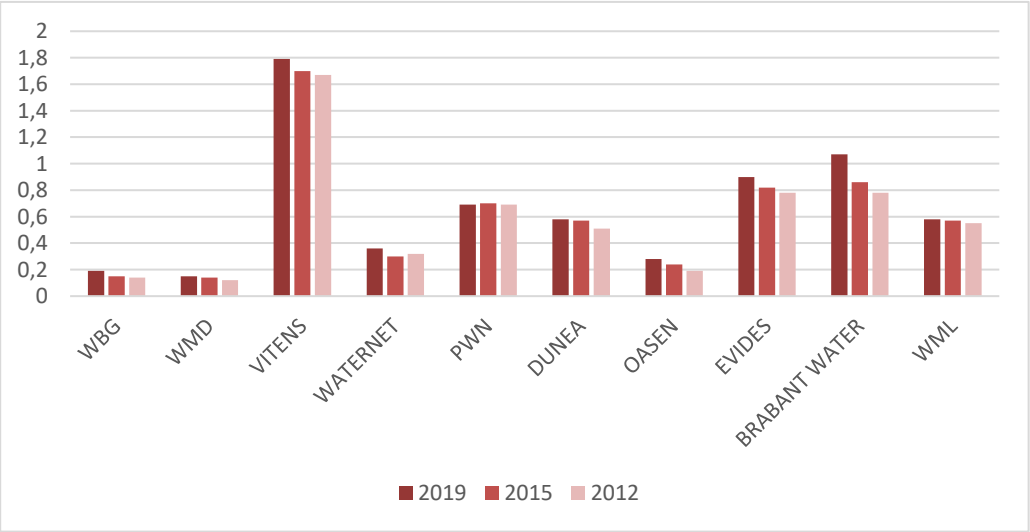
Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	1.460	1.380	1.900	2.804	3.300	Het onderzoek zal worden geïntensiveerd. Naast het reguliere bedrijfstak-onderzoek zal ingezet worden op digital twin, autonome inspectierobots en datagestuurd werken.
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,6%	1,8%	Zie hierboven

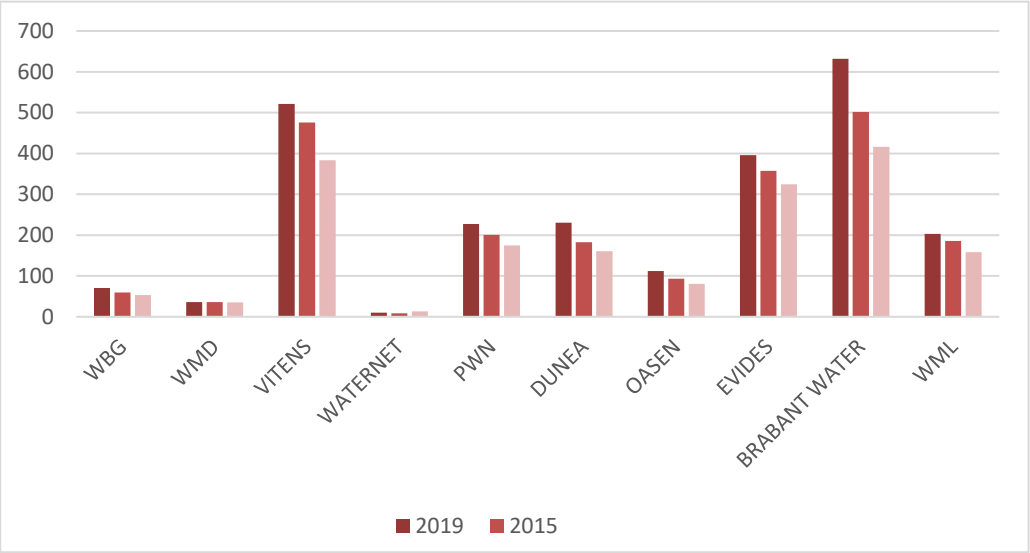
4.5. Vermogensopbouw

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

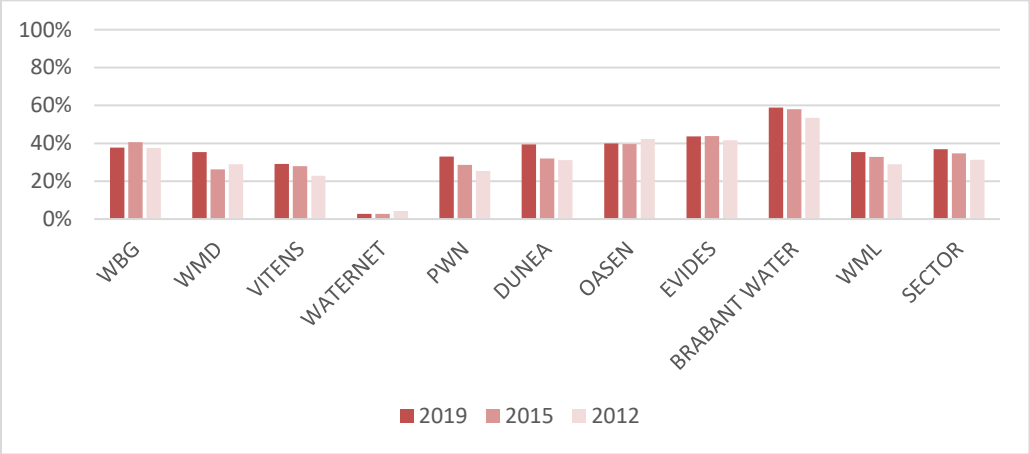
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



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 (€mln)	777.627	864.607	1.060.000	1.074.567	1.180.000	Balanstotaal stijgt a.g.v. toenemende investeringen.
b. Eigen vermogen (€mln)	416.216	501.393	650.000	631.822	660.000	Dit is niet zozeer een streefscore, maar een resultante.
c. Solvabiliteit (%)	53,5%	58%	61,3%	58,8%	55,9%	Brabant Water streeft ernaar dat de solvabiliteit minimaal 50% bedraagt.

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

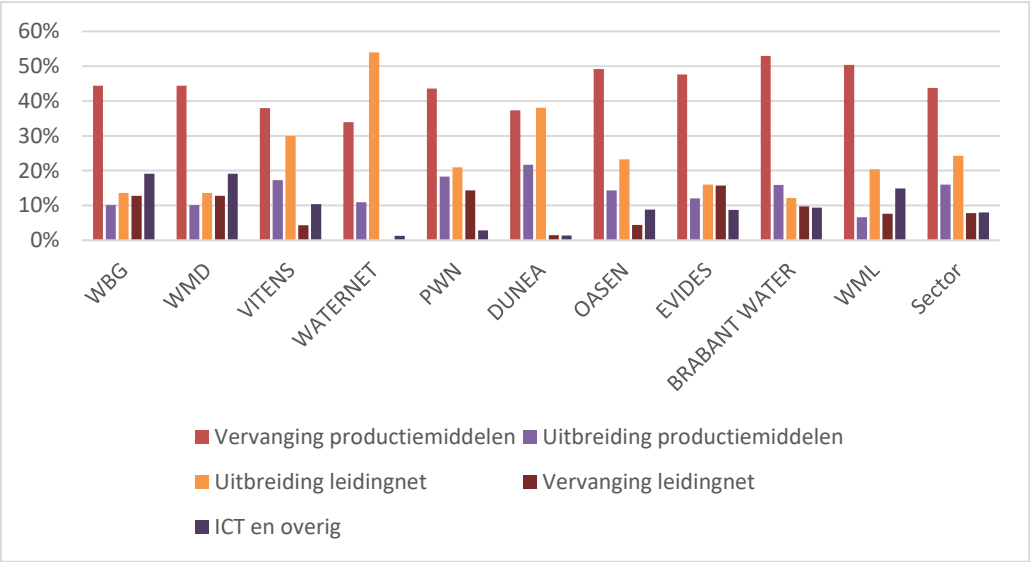
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	0	0	0	0	onbekend	Op de aandeelhouders-vergadering van 2021 staat geagendeerd het voorstel om een commissie in te stellen die onderzoek gaat doen naar de wenselijkheid van een eventuele dividenduitkering. Wanneer dit wenselijk wordt geacht zal ook een oordeel gegeven worden over het gewenste niveau.
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	0	0	0	0	onbekend	Zie hierboven
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	0	0	0	0	onbekend	Zie hierboven

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

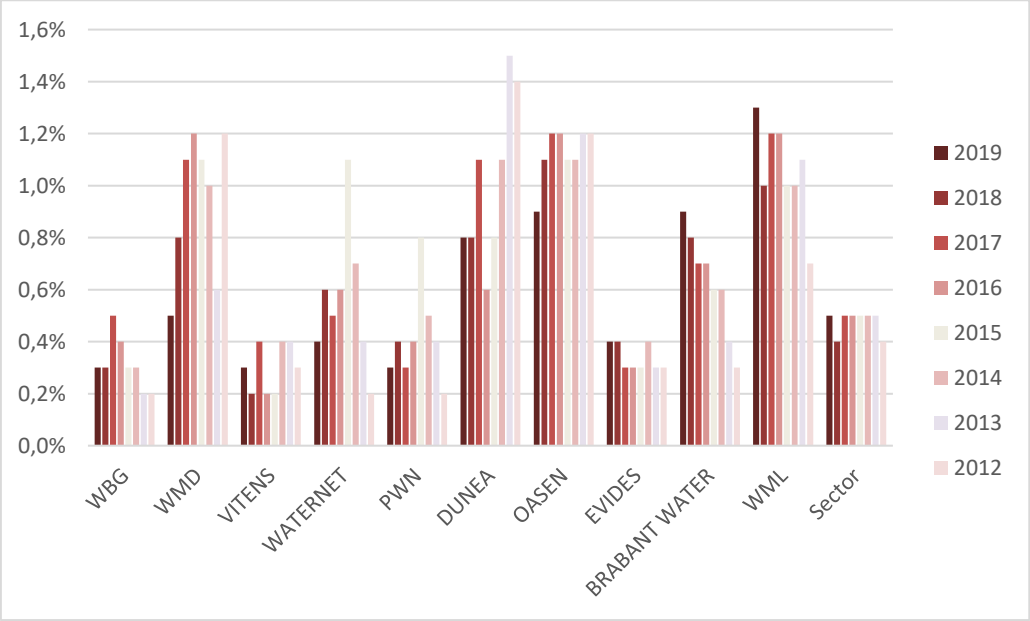
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

- investeringen 2019 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar type
- saneringspercentages leidingnet 2012-2019
- prognose saneringspercentages leidingnet 2020–2030

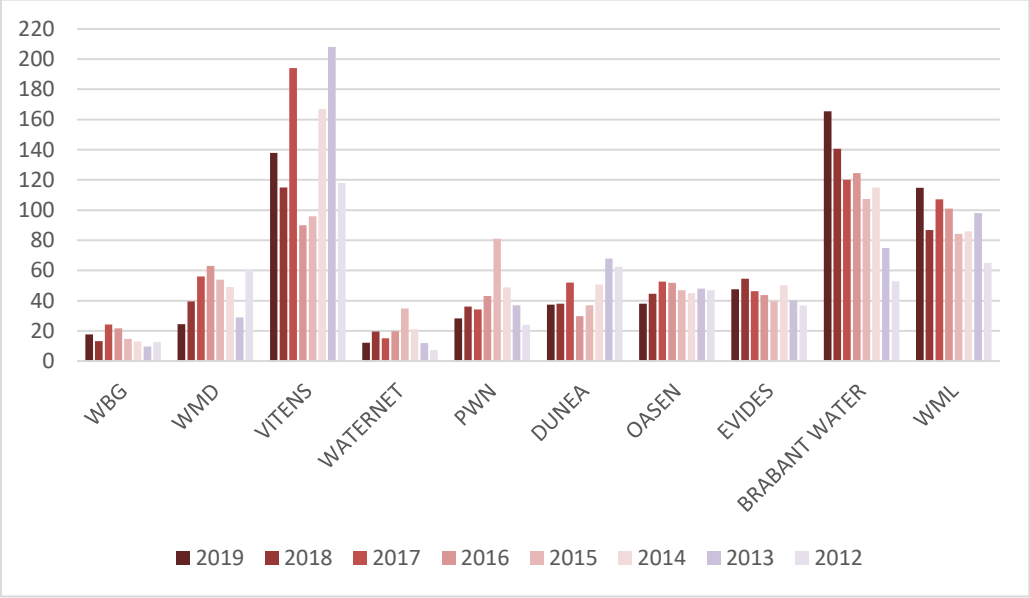
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14 Investeringen in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019*



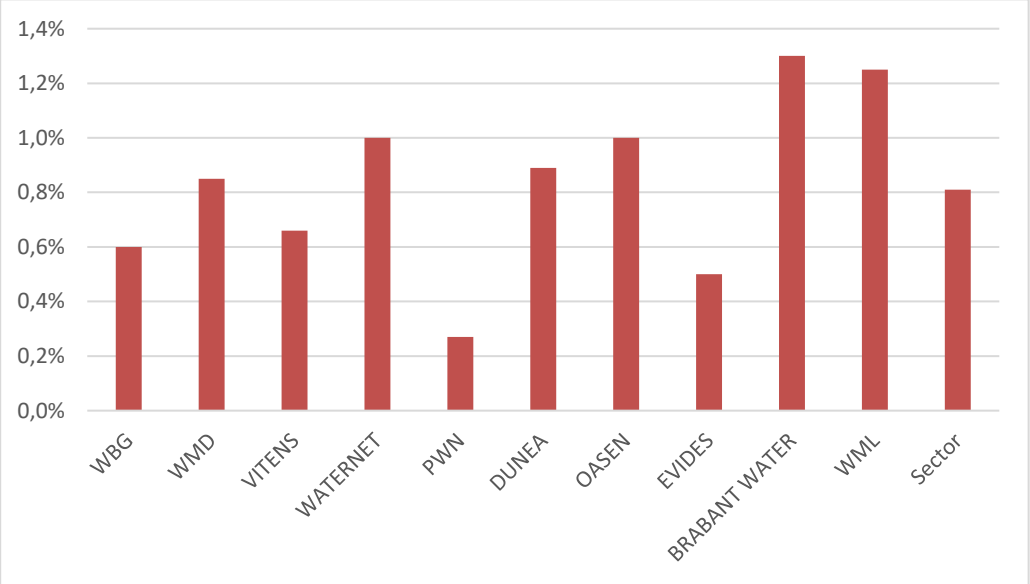
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



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. Investeringen vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	16,9%	20%	We zijn bezig een aantal productielocaties te renoveren, waaronder de grootste van Brabant WPB Eindhoven. Dit geeft een stijging van het aandeel productie
b. Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,5%	5%	Dit betreft voornamelijk uitbreiding van berging en hernieuwbare energie
c. Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,5%	14%	Dit blijft min of meer stabiel, ontwikkeling is afhankelijk van op gang komen woningbouw
d. Investeringen vervanging leidingnet (%)	n.v.t.			54,9%	54%	Vervangingsbudget is iets neerwaarts bijgesteld.
e. Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	9,2%	7%	In 2019 zijn er nog relatief grote uitgaven gedaan aan vervanging Klantinformatiesysteem.
f. Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,6	n.v.t.	1,3 (wijkt positief af t.o.v. gepresenteerde cijfer in Water in Zicht a.g.v. actueel beeld o.b.v. verwerking revisietekeningen in GIS)	0,9	Op basis van enerzijds de wens om het aantal storingen te stabiliseren op het huidige niveau en zo mogelijk te reduceren en anderzijds de wens/noodzaak om het investeringsvolume beheersbaar te houden streven we er naar om in 2022 circa 170 kilometer leidingnet per jaar actief te vervangen (dit cijfer is exclusief reconstructies op initiatief van derden).
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	52,8	107,4	n.v.t.	235	170	Zie hierboven
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,3	0,9	Zie hierboven