Verbeterplan Evides Waterbedrijf

Opgesteld naar aanleiding van de

Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019

Rotterdam, 15 juni 2021

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf 3

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Evides Waterbedrijf 5

Inleiding 8

Aansluiting met Verbeterplan 2015 8

Leeswijzer 9

1. De kwaliteit van het geleverde water 10

1.1. Kwaliteitsbewaking 10

1.2. Normoverschrijdingen 12

2. Klantenservice 16

2.1. Klanttevredenheid 16

2.2. Leveringsonderbrekingen 19

2.3. Druk in het distributienet 21

3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening 22

3.1. Elektriciteitsverbruik 22

3.2. Reststoffen 23

3.3. Lek- en spuiverliezen 24

3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid 25

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen 26

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens 26

4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau 27

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering 31

4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 33

4.5. Vermogensopbouw 35

4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders 37

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur 38

Samenvatting Verbeterplan Evides Waterbedrijf

De algehele score van Evides op de verschillende beoordelingscriteria van de benchmark in 2019 is goed. Ten opzichte van 2015 heeft Evides zich over het algemeen verbeterd. Het drinkwater van Evides is van goede kwaliteit en voldoet aan alle wettelijke eisen. Klanten waarderen de dienstverlening ruim voldoende.

Dit neemt niet weg dat verdere optimalisaties mogelijk zijn. Evides is continu bezig de organisatie en processen verder te verbeteren. Om dit te bereiken heeft het de strategische koers herijkt en een strategische agenda voor de periode 2021-2025 opgesteld, waarbij op specifieke onderdelen accenten worden gelegd om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Om de doelen van de strategische koers te realiseren zijn verschillende interne projecten opgestart die ook bijdragen aan de verbetering van de benchmarkscores.
Conform de Drinkwaterwet heeft Evides Waterbedrijf op basis van de benchmarkresultaten voorliggend Verbeterplan opgesteld.

Specifieke karakteristieken

De criteria zoals genoemd in Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019 vormen een goede basis om meerdere bedrijven met elkaar te vergelijken en te bezien op welke gebieden verbeteringen mogelijk zijn. De verschillende bedrijven zijn echter niet één op één vergelijkbaar. In de onderlinge vergelijking is het relevant om oog te hebben voor de context en de specifieke karakteristieken van het waterbedrijf en zijn voorzieningsgebied. Zo hebben o.a. de soort waterbron (oppervlaktewater versus grondwater), het watergebruik per aansluiting, de complexiteit van het leidingnet (o.a. in relatie tot bebouwingsdichtheid en grondsoort) en de samenstelling van de bevolking allemaal een invloed. Inhoudelijke kennis van de achtergrond van een waterbedrijf is een vereiste om de cijfers uit de benchmark goed te kunnen interpreteren.

Dit verbeterplan deelt de verbeteractiviteiten in richting vier thema's.

Waterkwaliteit

De waterkwaliteit bij Evides is goed. Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'gezondheidskundig acuut' van Evides in 2019 bedroeg 0,044%. Evides streeft voor 2022 naar 0% normoverschrijdingen in deze categorie. Het percentage normoverschrijdingen in de categorie 'bedrijfstechnische parameters' bedroeg in 2019 0,015 %. Evides streeft naar 0,05 % normoverschrijdingen voor deze categorie in 2022. De streefwaarde voor het percentage normoverschrijdingen van de categorie 'klantgerichte parameters' is gelijk aan de realisatie van 2019 (0,06%).

Klantenservice

De beoordeling door de klanten van de dienstverlening van Evides is met een 7,8 goed. Sinds 2009 is er een verbetering in de dienstverlening waarneembaar. Voor 2022 is voorzien dat de dienstverlening verder verbetert met als doel een stijging van het rapportcijfer voor de algemene dienstverlening naar 8,0 in 2022. Op de onderliggende dienstverleningsaspecten worden de volgende scores van respectievelijk 2019 naar 2022 voorzien: Verhelpen van storingen van 7,7 naar 7,8. Onderhoud van 7,4 naar 7,6. Verhuizing/klantmutaties constant op 8,2. Facturatie van 7,8 naar 7,9. Deze scores worden o.a. bereikt doordat Evides met de klantstrategie "Customer Excellence" een aantal verbeterprojecten uitvoert. Concreet onder andere door waterstoring.nl beter te gaan benutten, door doelgroepgerichte communicatie en door het verbeteren van de Mijn Evides-omgeving.

Voor het bepalen van de streefscores ondermaatse leveringsminuten (OLM) 2022 zijn het lange termijn asset plan (LTAP) Infra ’20 – ’50 en de gerealiseerde OLM van de afgelopen jaren gebruikt. Op basis van het LTAP en de toename van activiteiten in de ondergrond wordt een toename van de ongeplande OLM verwacht. Door een hoger investeringsniveau, met name ten gevolge van het koppelen van vervanging van drinkwaterleidingen aan het (versnelde) gasvervangingsprogramma, zal ook de geplande OLM toenemen. De streefwaarden voor 2022 zijn dus hoger dan de vorige streefwaarden.

Milieuaspecten
Evides streeft naar een zo laag mogelijk energieverbruik, zowel in haar zuiveringsprocessen als in de levering van drinkwater met behoud van een goede waterkwaliteit als uitgangspunt. Voortdurend voert Evides onderzoek uit hoe dit verder te minimaliseren. Het energieverbruik van Evides is gemiddeld ten opzichte van de oppervlaktewaterbedrijven. Het energieverbruik van Evides zal naar verwachting in 2022 gelijk blijven ten opzichte van 2019 omdat er geen grote aanpassingen zijn gepland op productielocaties en aan het distributienet die hier invloed op hebben.

Evides maakt sinds 2012 100% gebruik van duurzame energie. In 2022 wordt het gebruik van duurzame energie gecontinueerd op 100%.

In 2019 werd 100% van de reststoffen uit de drinkwaterproductie van Evides nuttig toegepast. Voor 2022 wordt deze score gecontinueerd en is het streven meer, nieuwe en/of hoogwaardigere reststoffen te ontsluiten.

Het niet in rekening gebracht water (NIRG) van Evides is t.o.v. de Nederlandse sector hoog. Evides streeft ernaar op termijn een lagere score te bereiken. Hiervoor is een groot aantal verbeteracties gestart om het NIRG beter in beeld te brengen en vervolgens te verlagen. Voor 2022 is de streefscore voor NIRG 8,2%.

Kosten efficiëntie
Evides neemt in haar jaarlijkse ondernemingsplan een doorkijk op van de verwachte tariefontwikkeling in de komende 5 jaar. Hierbij wordt rekening gehouden met de voor die meerjarenperiode geplande activiteiten en investeringen alsmede verwachte autonome kostenontwikkelingen. Voor een gedegen en toekomstbestendige bedrijfsvoering, inclusief de realisatie van ons investeringsprogramma, zijn wij ten opzichte van 2019 uitgegaan van een gemiddelde verhoging van de drinkwatertarieven met 0% in 2020 en 1,5% in 2021. De drinkwatertarieven zullen in 2022 naar verwachting niet verhoogd worden in verband met de compensatie in dat jaar van de WACC-overschrijding van 2020. Deze tariefontwikkelingen zijn passend binnen het verwachte wettelijk toegestane rendement. Als gevolg van de afschaffing van de precarioheffing per 1 januari 2022 dalen de kosten per m^3 met € 0,07, wat een toename van operationele kosten (+ € 0,09) en afschrijvingen op investeringen (+ € 0,05) compenseert. De kosten per aansluiting laten in tegenstelling tot de kosten per m^3 ten opzichte van 2019 een daling zien. Deze daling is het gevolg van de classificatie van drinkwaterverbruik voor industriële toepassingen door grootverbruikers welke met ingang van 2021 in overeenstemming met het door ILT opgestelde toetsingskader is aangepast van wettelijk naar niet-wettelijk. Dit leidt tot een beperkte daling van het aantal aansluitingen tegenover een relatief hoge daling van de kosten (vanwege de grote aansluiting en het hoge verbruik). De solvabiliteit wordt richting 2022 iets verhoogd, in anticipatie op de verwachte toename van het toekomstige investeringsniveau.

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Evides Waterbedrijf

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
1. De kwaliteit van het geleverde water					
1.1a WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,00
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,010	0,003	n.v.t.	0,000	0,00
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,003	0,002	n.v.t.	0,004	0,004
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,005	0,006	n.v.t.	0,005	0,005
1.2a Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,01	0,00	0,044	0,00
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,00	0,00	0,000	0,00
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,13	0,12	0,015	0,05
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	n.v.t.	0,07	0,07	0,060	0,06
2. Klantenservice					
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,5	7,7	7,8	7,8	8,0
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,3	7,5	7,7	7,8
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	6,8	7,7	7,8	7,4	7,6
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,7	7,8	7,9	8,2	8,2
2.1e Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	7,8	7,8	7,9
2.2a Leveringsonder-breking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	09:48	11:31	11:31	16:44	18:00
2.2b Leveringsonder-breking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	07:18	05:07	05:07	05:34	07:00
2.2c Leveringsonder-breking totaal (mm:ss)	17:06	16:38	16:38	22:18	25:00
2.2d Leveringsonder-breking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:36	00:31	00:31	00:54	01:07

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	301	302	310	320	320
3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening					
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m³ geproduceerd drinkwater	0,56	0,56	0,56	0,43	0,43
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m³ distributie-input (kWh/m³)	n.v.t.	0,13	n.v.t.	0,16	0,16
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100
3.3a NIRG als % in net gebracht	7,3	8,7	8,2	8,4	8,2
3.3b NIRG als m³ per km leiding per dag	2,7	3,2	3,0	3,1	3,0
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen					
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (100 m³/jr) (€/m³)	1,54	1,55	n.v.t.	1,66	1,57
4.2a Totale kosten per aansluiting	193,9	194,19	n.v.t.	198,22	171,07
4.2b Totale kosten per afgeleverde m³	1,27	1,30	1,33	1,33	1,39
4.2c Belastingen	0,03	0,03	0,06	0,07	0,00
4.2d Afschrijvingen	0,35	0,37	0,42	0,39	0,44
4.2e Operationele kosten	0,60	0,66	0,71	0,70	0,80
4.2f Vermogenskosten	0,29	0,24	0,14	0,18	0,14
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	189,64	189,54	n.v.t.	187,26	170,82
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	189,64	181,99	n.v.t.	169,41	147,93
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	1.740	4.020	4.300	4.336	4.314
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,06	2,29
4.5a Balanstotaal (€1.000)	n.v.t.	816.526	877.566	907.429	916.538
4.5b Eigen vermogen (€1.000)	n.v.t.	357.732	361.510	395.665	390.261
4.5c Solvabiliteit (%)	n.v.t.	43,8	41,2	43,6	42,6
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	13.000	14.200	21.540	9.600

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	51,5	100	84,8	55,4
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	6,5	7,1	9,0	5,1
4.7a Investeringen vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	23,1	n.v.t.	17,0	21,7
4.7b Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	2,1	n.v.t.	16,7	7,7
4.7c Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	4,7	n.v.t.	6,7	7,6
4.7d Investeringen vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	52,2	n.v.t.	50,5	52,5
4.7e Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	17,9	n.v.t.	9,2	20,8
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,3	n.v.t.	0,4	0,5
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	n.v.t.	39,6	n.v.t.	47,6	68,0
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,50

Inleiding

Het Verbeterplan van Evides Waterbedrijf 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.

Evides Waterbedrijf 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

[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.

gemeten over het jaar 2019. Om pragmatische redenen is ervoor gekozen om de realisatie over 2019 af te zetten tegen de streefwaarden voor 2018.

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 Evides Waterbedrijf in 2012 (Water in Zicht 2012)
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2015 (Water in Zicht 2015)
  - streefprestatie van Evides Waterbedrijf in 2018 (Verbeterplan 2015)
  - prestatie van Evides Waterbedrijf in 2019 (Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019)
  - streefprestatie van Evides Waterbedrijf 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:

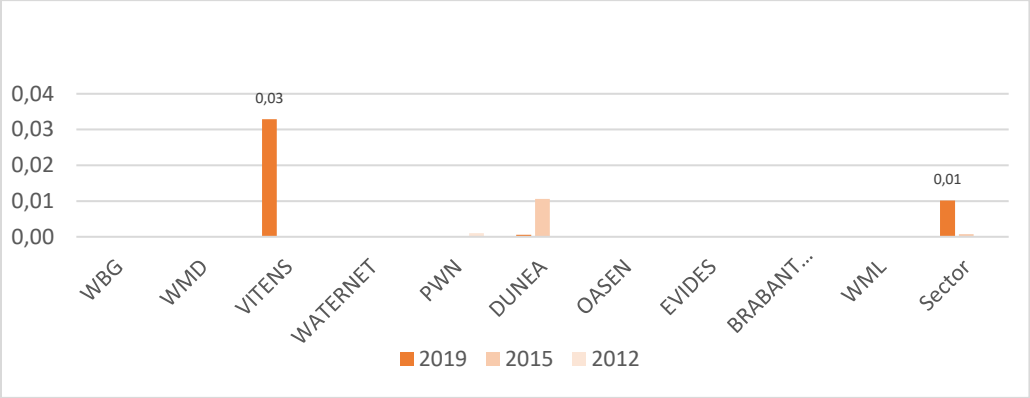
- Kwaliteitsbewaking
- Normoverschrijdingen.

1.1. Kwaliteitsbewaking

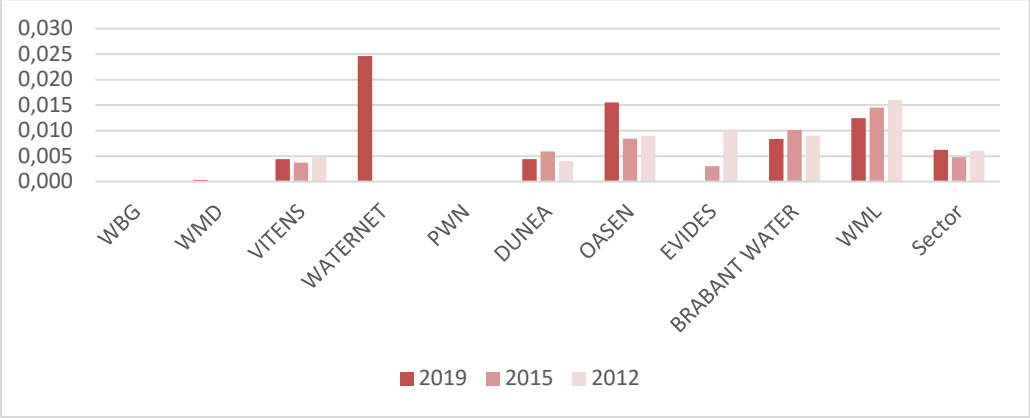
Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit, gebaseerd op het Drinkwaterbesluit, de Drinkwaterregeling en de Inspectierichtlijn Harmonisatie Meetprogramma Drinkwaterkwaliteit. Voor het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor 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.

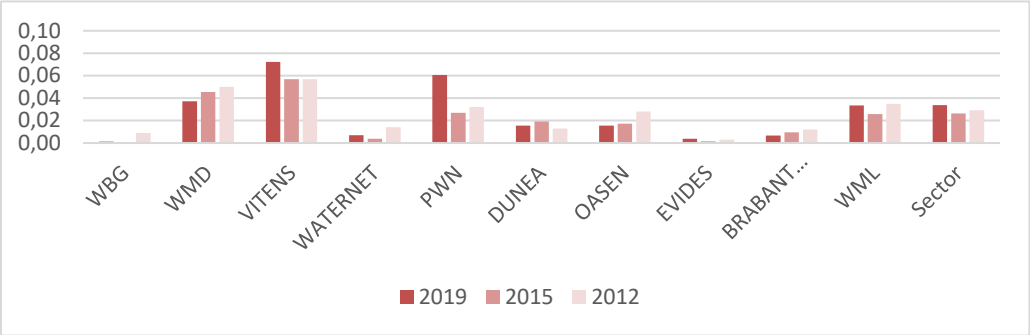
Figuur 1.1: WKI Acute gezondheidskundige parametergroep



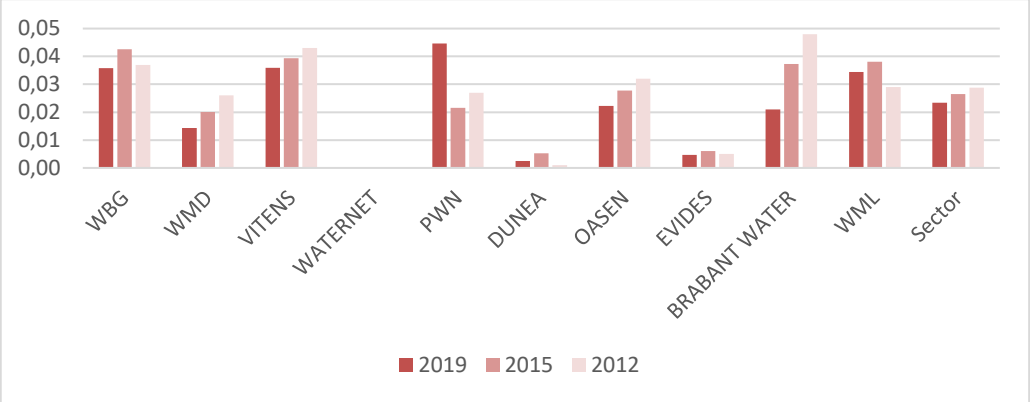
Figuur 1.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep



Figuur 1.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep



Figuur 1.4 WKI klantgerichte parametergroep



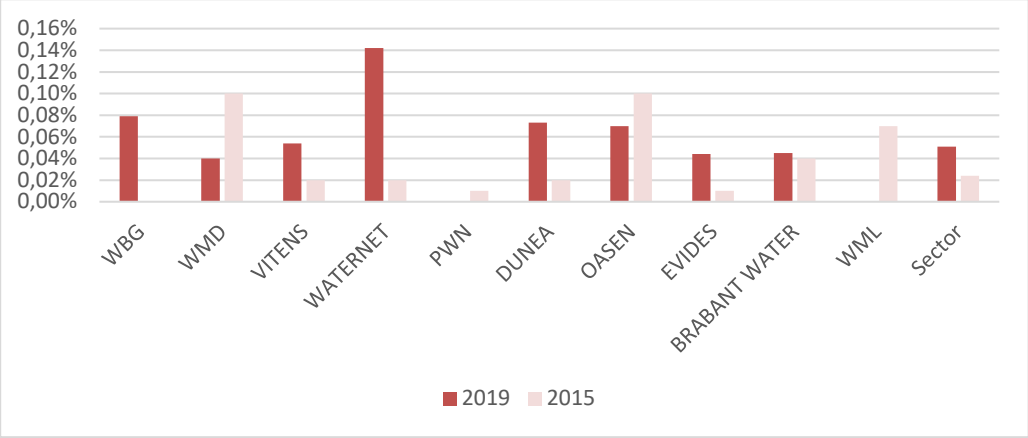
Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0,000	0,000	n.v.t.	0,000	0,00	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,010	0,003	n.v.t.	0,000	0,00	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
c. WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,003	0,002	n.v.t.	0,004	0,004	In deze categorie is *Aeromonas* de bepalende parameter. De verbeteracties zullen pas na 2022 effect hebben op het cijfer.
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,005	0,006	n.v.t.	0,005	0,005	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. De verbeteracties zullen pas na 2022 effect hebben op het cijfer.

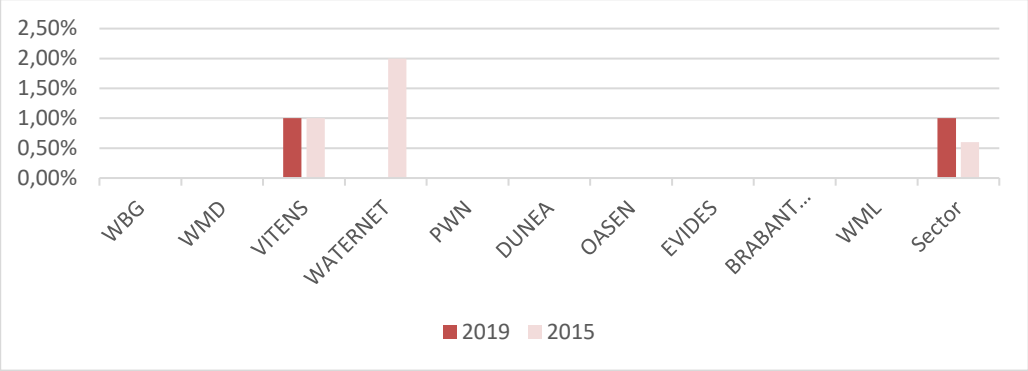
1.2. Normoverschrijdingen

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.

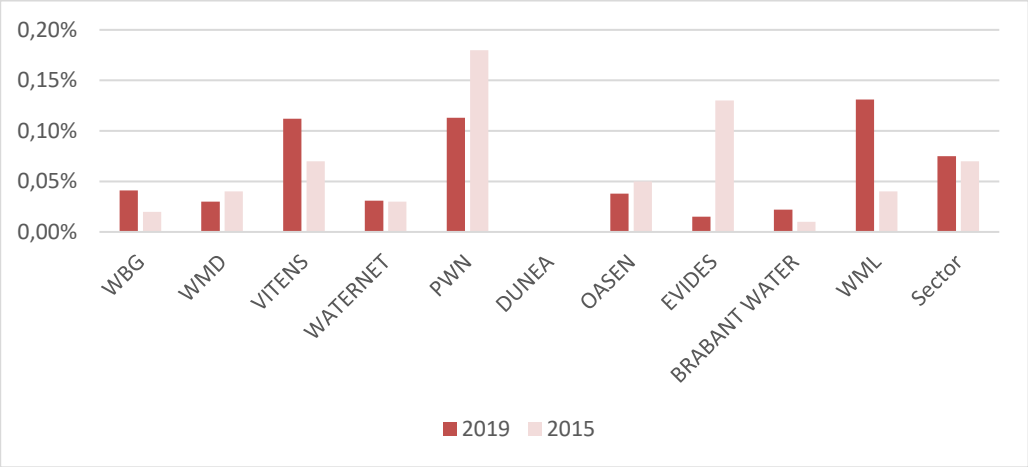
Figuur 1.5 percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters 2015 - 2019



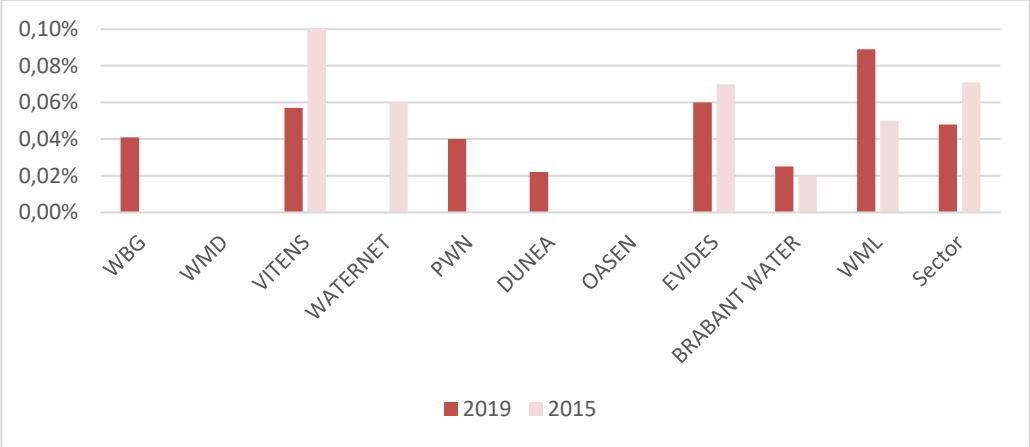
Figuur 1.6 percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



Figuur 1.7 percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



Figuur 1.8 percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



Toelichting prestatie Normoverschrijdingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Gezondheidskundig acuut (%)	n.v.t.	0,01	0,00	0,044	0,00	Het is de norm om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
b. Gezondheidskundig niet-acuut (%)	n.v.t.	0,00	0,00	0,000	0,00	Het streven is om geen overschrijdingen te hebben in deze categorie.
c. Bedrijfstechnisch (%)	n.v.t.	0,13	0,12	0,015	0,05	In deze categorie is *Aeromonas* de bepalende parameter. De verbeteracties zullen pas na 2022 effect hebben op het cijfer.
d. Klantgericht (%)	n.v.t.	0,07	0,07	0,060	0,06	In deze categorie is hardheid de bepalende parameter. De verbeteracties, in het bijzonder de realisatie van onthardingsinstallaties, zullen pas na 2022 effect hebben op het cijfer.

2. Klantenservice

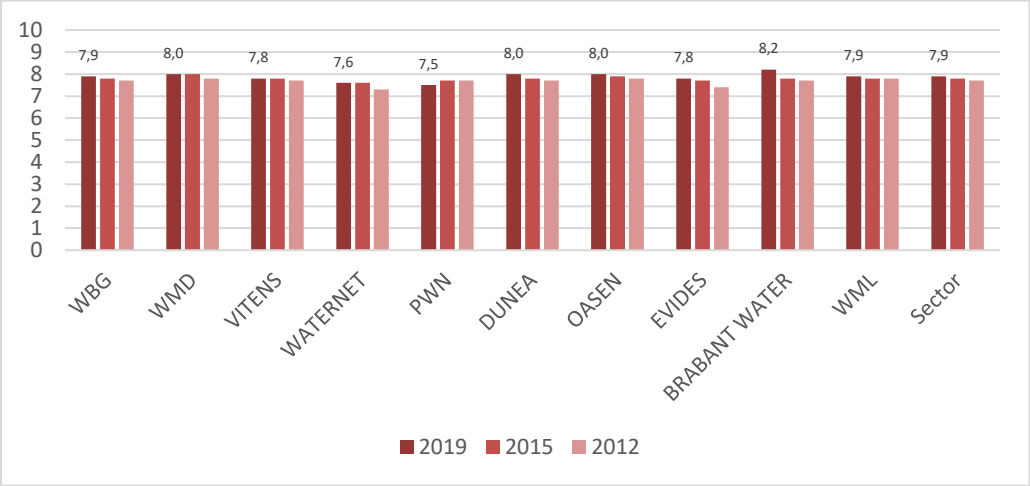
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

2.1. Klanttevredenheid

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

Figuur 2.1 klanttevredenheid 2012-2015-2019 in rapportcijfers



Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Rapportcijfer klanttevredenheid	7,5	7,7	7,8	7,8	8,0	*Customer Excellence* is de klantstrategie van Evides waarbij een 8+ klantbeleving het doel is. De algemene tevredenheid is een resultaat van alle verbeterinspanningen. In 2021/2022 gaat Evides voor de facturatie over naar een nieuw en verbeterd systeem (SAP Hana en Mijn Evides omgeving) met risico op tijdelijk negatieve KTV-impact.
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,3	7,3	7,5	7,7	7,8	Evides gaat door op de ingeslagen weg om proactief en specifiek te informeren. Daarom gaat www.waterstoring.nl beter gevuld worden. Storingen blijven echter een uitdagend proces om een 8,0 te scoren.
c. Rapportcijfer Onderhoud	6,8	7,7	7,8	7,4	7,6	Ook voor Onderhoud (projecten: gepland werk) gaat Evides verder vorm geven aan het proactief informeren. Dit gaan we doen via e-mail en door doelgroep gerichte communicatie (segmenteren).

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	7,7	7,8	7,9	8,2	8,2	Evides blijft vol inzetten op het digitale verhuisproces. Hier zijn al mooie resultaten mee bereikt door de digitale klantreis te optimaliseren. In 2021-2022 wordt de Mijn Evides omgeving inclusief verhuisproces vernieuwd, waarbij we de hoge KTV-score (8,2) minimaal willen handhaven.
e. Rapportcijfer Meteropname	7,9	8,1	8,1	8,1	8,1	Het meteropnameproces gaat verder geoptimaliseerd worden door o.a. verhogen gemak (inlezen foto) en optimalisatie Mijn Evides omgeving. Gezien de go-live van een nieuw facturatiesysteem in 2021/2022 streven we in eerste instantie naar het handhaven van deze score in 2022.
f. Rapportcijfer Facturering	7,6	7,7	7,8	7,8	7,9	Met de komst van een nieuw facturatiesysteem (SAP Hana) in 2021/2022 gaat Evides de mogelijkheden benutten om de tevredenheid voor dit belangrijke klantproces te verhogen.

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.

Figuur 2.2 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

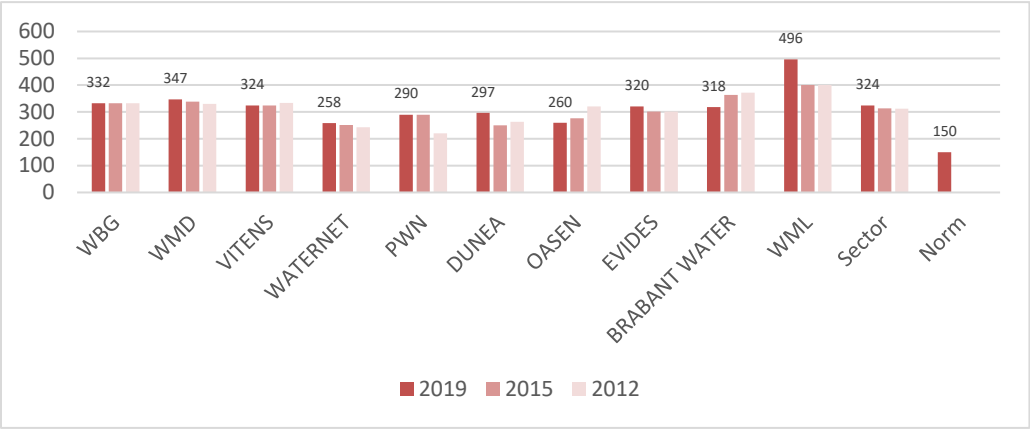
Toelichting prestatie Leveringsonderbrekingen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	09:48	11:31	11:31	16:44	18:00	Voor het bepalen van de streefscores OLM 2022 hebben we als basis het LTAP Infra ’20 – ’50 en de gerealiseerde OLM van de afgelopen jaren genomen; Geplande OLM; Door een hoger investeringsniveau (meer projecten) met name ten gevolge van het (versnelde) gasvervangingsprogramma zal de geplande OLM toenemen.
b. Leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	07:18	05:07	05:07	05:34	07:00	Voor het bepalen van de streefscores OLM 2022 hebben we als basis het LTAP Infra ’20 – ’50 en de gerealiseerde OLM van de afgelopen jaren genomen; Ongeplande OLM; Op basis van het LTAP Infra ’20 – ’50 en de toename van activiteiten in de ondergrond verwachten wij een toename van de ongeplande OLM.
c. Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	17:06	16:38	16:38	22:18	25:00	
d. Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:36	00:31	00:31	00:54	01:07	Ervaring leert dat de OLM tgv storingen derden ca. 16% is van de ongeplande OLM.

2.3. Druk in het distributienet

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

Figuur 2.3 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)	301	302	310	320	320	De uitgaande druk vanuit productielocatie Kralingen is hoger t.g.v. het gezamenlijk levergebied Berenplaat / Kralingen. De komende jaren zijn geen aanpassingen verwacht.

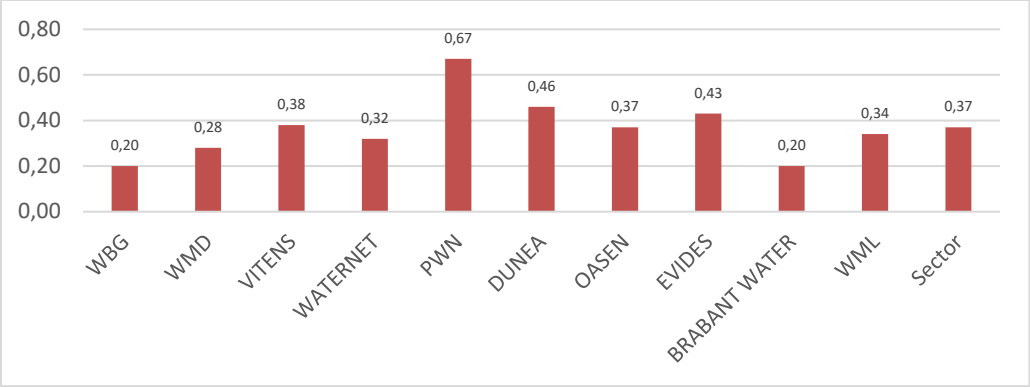
3. De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

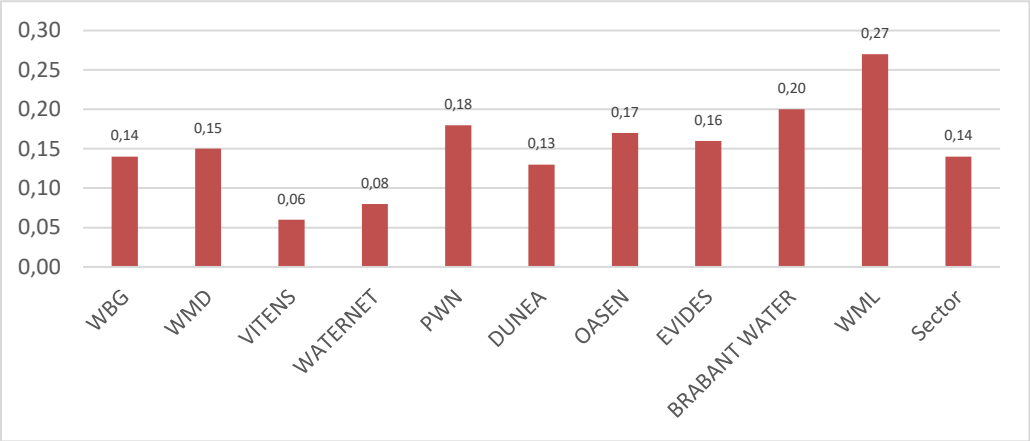
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

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

Figuur 3.1 Elektriciteitsgebruik productieproces 2019 per m³ geproduceerd (kWh/m³)



Figuur 3.2 Elektriciteitsgebruik distributieproces 2019 per m³ distributie-input (kWh/m³)



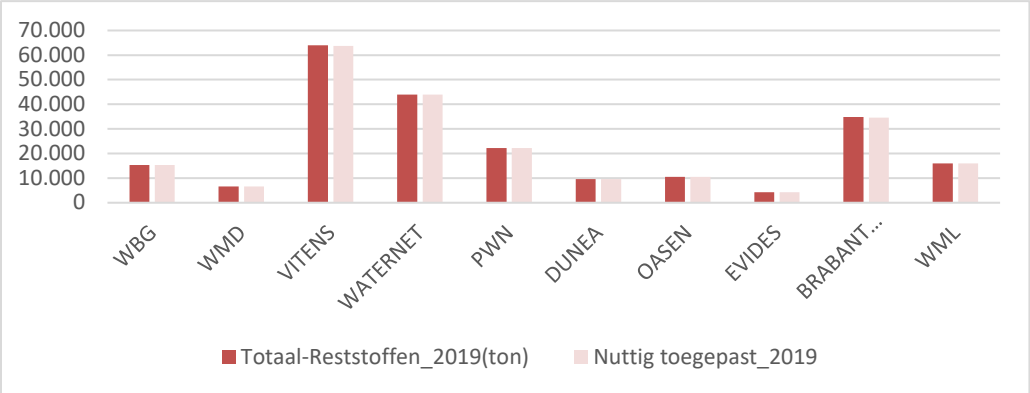
Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsverbruik in kWh/m³ geproduceerd drinkwater	0,56	0,56	0,56	0,43	0,43	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m³ distributie-input (kWh/m³)	n.v.t.	0,13	n.v.t.	0,16	0,16	Er zijn geen grote veranderingen voorzien in het zuiverings- of distributieproces

3.2. Reststoffen

De hoeveelheid en het aandeel nuttig toegepaste reststoffen worden weergegeven.

Figuur 3.3 reststoffen 2019; totaal en nuttig toegepast (ton)



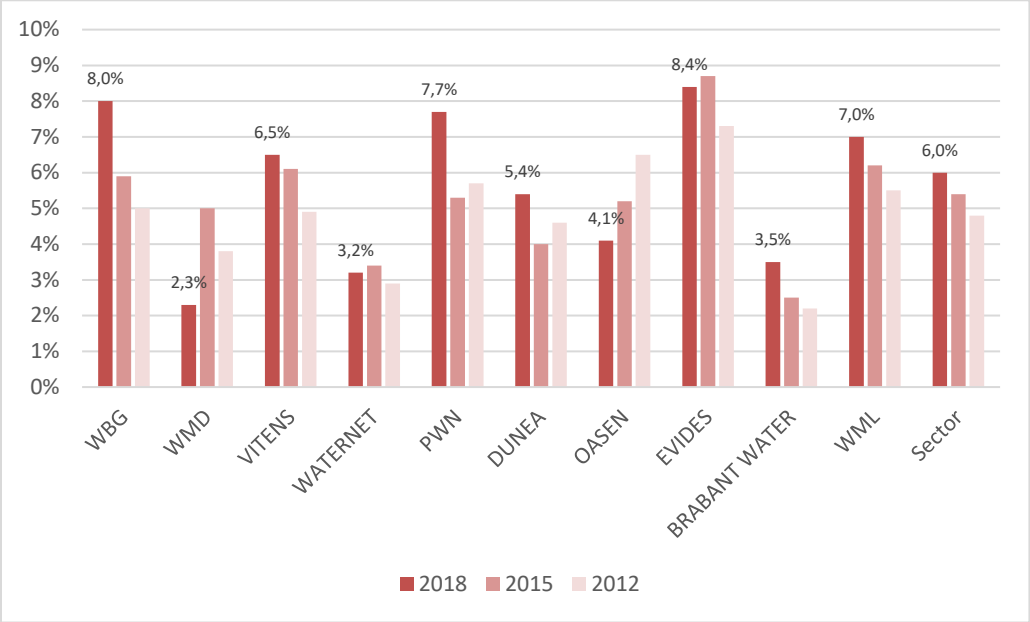
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100	100	100	100	100	Evides streeft ernaar om meer, nieuwe en/of hoogwaardigere reststoffen te ontsluiten.

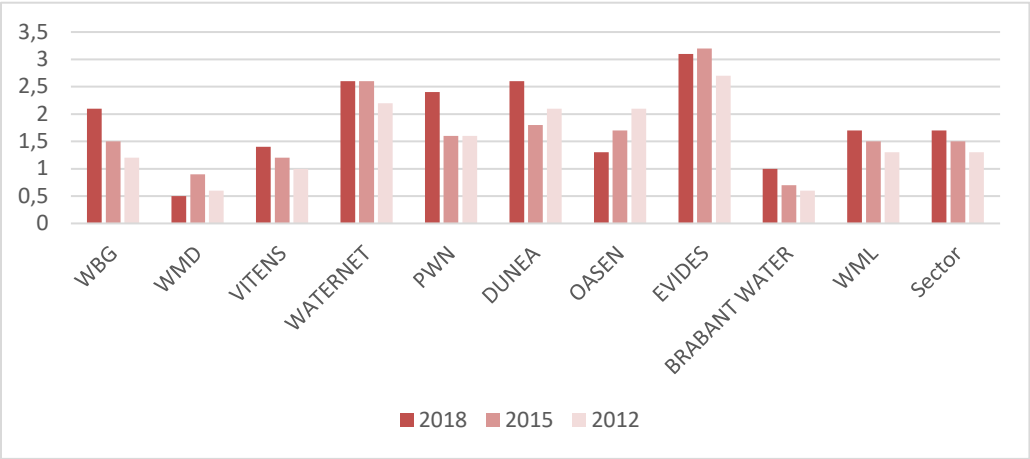
3.3. Lek- en spuiverliezen

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.

Figuur 3.4 NIRG als percentage van de drinkwaterafgifte aan het net 2012-2018



Figuur 3.5 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	7,3	8,7	8,2	8,4	8,2	Het hoge NIRG-percentage heeft de aandacht binnen Evides. Voortbouwend op een NIRG-reductie programma worden diverse specifieke initiatieven ondernomen om de komende jaren een reductie van het NIRG water te realiseren. Enkele voorbeelden hiervan zijn het onderzoeken van flowmeters op de productielocaties en het verbeteren van het facturatiemodel.
b. NIRG als m^3 per km leiding per dag	2,7	3,2	3,0	3,1	3,0	

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
De doelstellingen m.b.t. duurzaam inkopen voor het jaar 2018 zijn onveranderd t.o.v. het jaar 2015.	Het % duurzaam ingekocht bedraagt over het jaar 2019 100% en ligt daarmee op schema met de doelstelling van 100%. Genoemd percentage is gemeten op de aanbestedingen waarvoor door de overheid duurzaamheidsnormen zijn vastgesteld.	De doelstellingen m.b.t. duurzaam inkopen voor het jaar 2022 zijn onveranderd t.o.v. het jaar 2018.

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

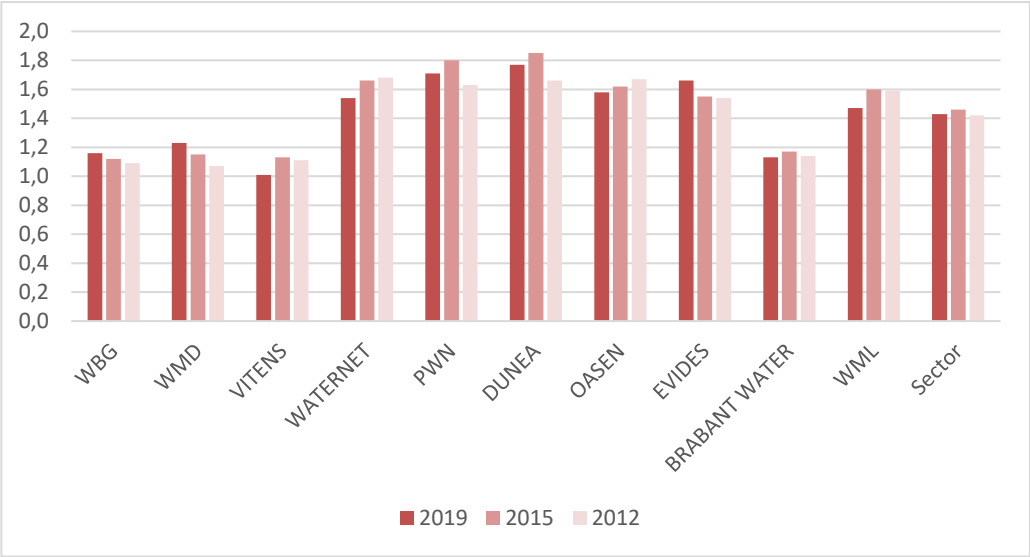
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten

- 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.

Figuur 4.1 Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€ per 100 m^3/jr)



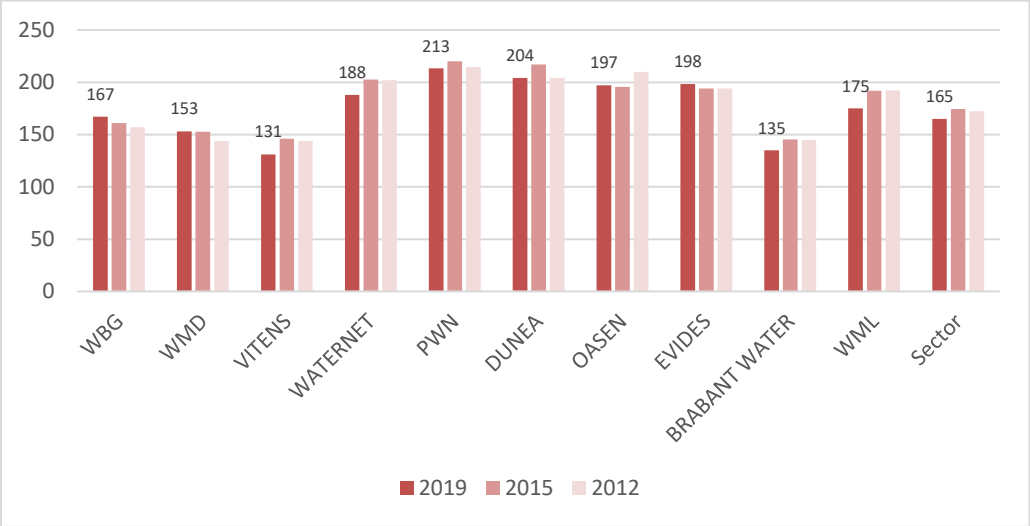
Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m³)	1,54	1,55	n.v.t.	1,66	1,57	De drinkwaterkosten voor een gemiddeld gezin dalen voornamelijk vanwege de afschaffing van de precarioheffing per 2022. Een toename van operationele en afschrijvingskosten wordt via een generieke tariefverhoging met 0% in 2020, 1,5% in 2021 en 0% in 2022 in rekening gebracht.

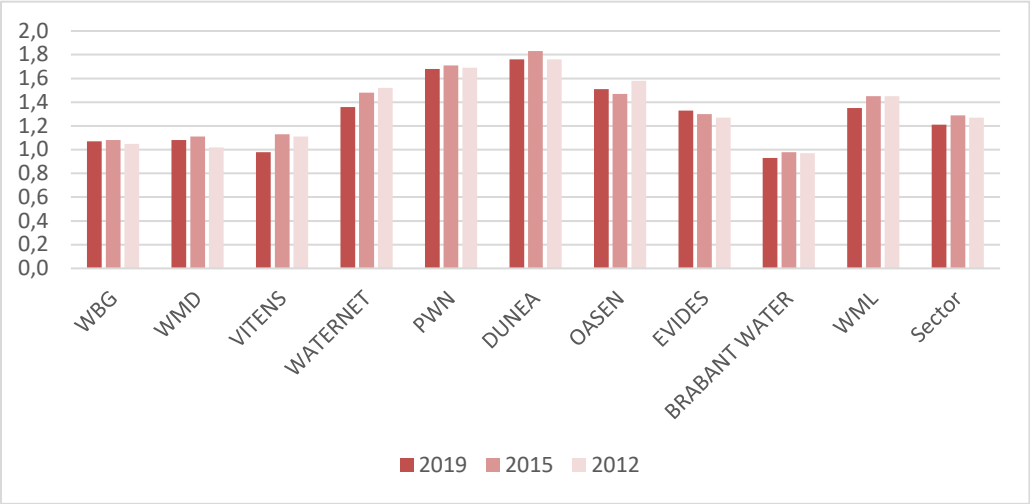
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ worden weergegeven

Figuur 4.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting



Figuur 4.3 Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ (€/m³)



Figuur 4.4 Kostensoort per afgeleverde m³ (€/m³)

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	193,9	194,19	n.v.t.	198,22	171,07	Een generieke daling van de kosten per drinkwateraansluiting als gevolg van de reclassificatie van industrieel grootverbruik naar niet-wettelijk *).
b. Totale kosten per afgeleverde m³	1,27	1,30	1,33	1,33	1,39	Een generieke toename van de kosten per m³ drinkwater als gevolg van de reclassificatie van industrieel grootverbruik naar niet-wettelijk *). De toename van operationele en afschrijvingskosten wordt via een generieke tariefverhoging met 0% in 2020, 1,5% in 2021 en 0% in 2022 in rekening gebracht, waarbij in 2022 de WACC-overschrijding van 2020 wordt gecompenseerd. De afschaffing van de precarioheffing per 2022 wordt rechtstreeks bij de klant in mindering gebracht.
c. Belastingen	0,03	0,03	0,06	0,07	0,00	De belastingen dalen tot nagenoeg nihil vanwege de afschaffing van de precarioheffing per 1 januari 2022. Evides heeft als oppervlaktewaterbedrijf slechts beperkte kosten van grondwaterbelasting.

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
d. Afschrijvingen	0,35	0,37	0,42	0,39	0,44	Afschrijvingen nemen toe als gevolg van diverse investeringsprojecten ter borging en verbetering van de leveringszekerheid alsmede automatisering.
e. Operationele kosten	0,60	0,66	0,71	0,70	0,80	De operationele kosten nemen, naast een autonome stijging door inflatie en cao-verhogingen, toe als gevolg van hogere automatiseringskosten vanwege verdere digitalisatie, toename van licenties en prijsaanpassingen.
f. Vermogenskosten	0,29	0,24	0,14	0,18	0,14	De vermogenskosten laten voor de financiële baten en lasten een stabiel beeld zien. De winst zal zowel in 2021 als 2022 dalen als gevolg van compensatie van WACC-overschrijdingen in 2019 respectievelijk 2020.

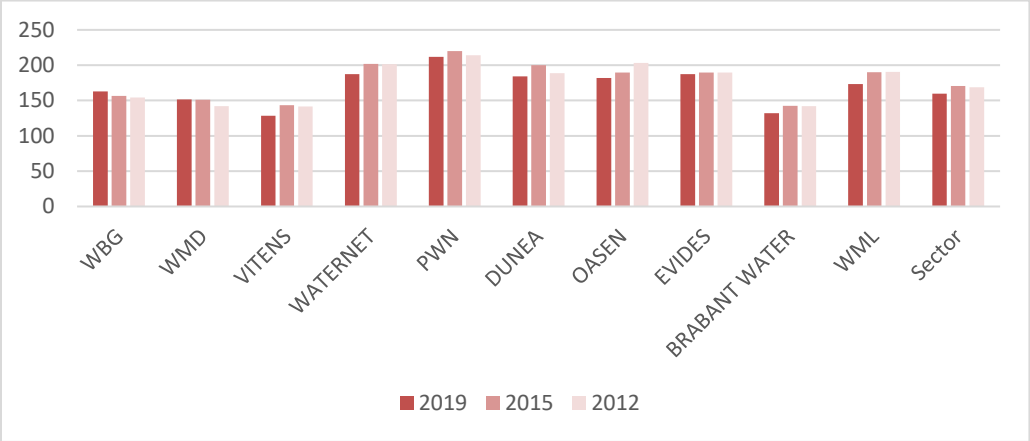
*) met ingang van 2021 is, in overeenstemming met het door ILT opgestelde toetsingskader, de classificatie van de levering van drinkwater voor industriële toepassingen door grootverbruikers aangepast van wettelijk naar niet-wettelijk. Dit betreft een klein aantal klanten met, gezien het grote verbruik, gemiddeld hoge kosten per aansluiting. De kosten per m^3 voor deze klanten zijn daarentegen lager. Het generieke effect van deze herclassificatie op de (overblijvende) wettelijke drinkwaterkosten is derhalve ceteris paribus een daling van de gemiddelde kosten per aansluiting en een toename van de gemiddelde kosten per m^3.

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

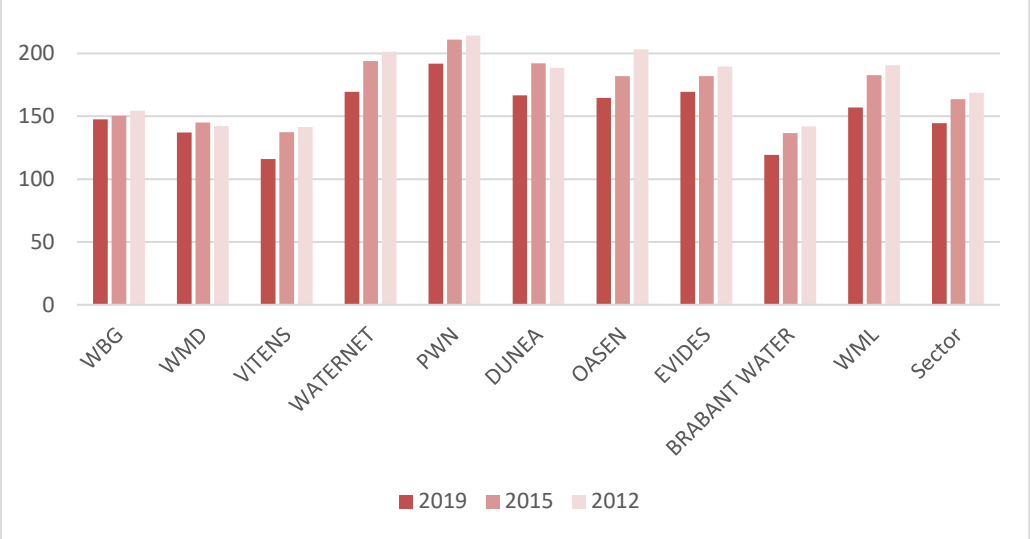
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

- 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.

Figuur 4.5 Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen



Figuur 4.6 Ontwikkeling reële kosten in euro per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen



Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

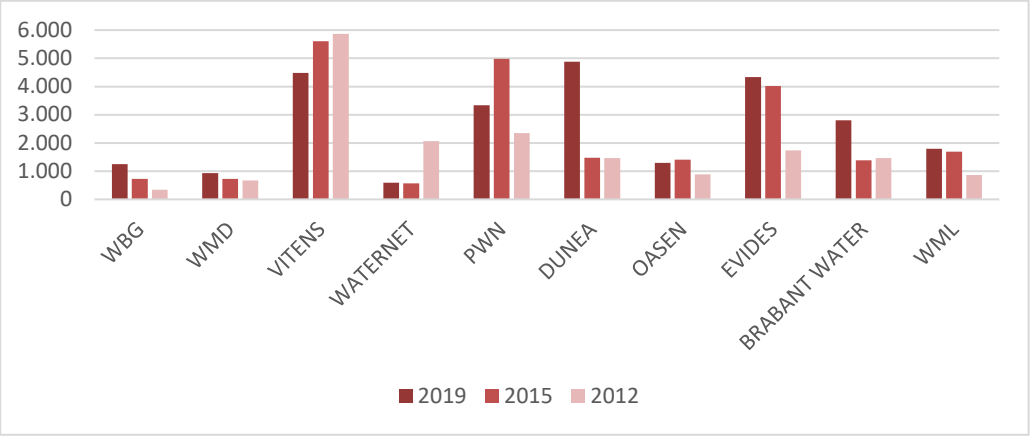
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	189,64	189,54	n.v.t.	187,26	170,82	Een generieke daling van de kosten per drinkwateraansluiting als gevolg van de reclassificatie van industrieel grootverbruik naar niet-wettelijk *). Aanvullend een daling vanwege de afschaffing van de precarioheffing per 1 januari 2022 en compensatie van de WACC-overschrijding van 2020.
b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	189,64	181,99	n.v.t.	169,41	147,93	De daling van de reële kosten is groter dan de daling van de nominale kosten. Dit wordt met name veroorzaakt door de extra kosten verbonden aan afschrijvingen en automatisering.

*) met ingang van 2021 is, in overeenstemming met het door ILT opgestelde toetsingskader, de classificatie van de levering van drinkwater voor industriële toepassingen door grootverbruikers aangepast van wettelijk naar niet-wettelijk. Dit betreft een klein aantal klanten met, gezien het grote verbruik, gemiddeld hoge kosten per aansluiting. De kosten per m^3 voor deze klanten zijn daarentegen lager. Het generieke effect van deze herclassificatie op de (overblijvende) wettelijke drinkwaterkosten is derhalve ceteris paribus een daling van de gemiddelde kosten per aansluiting en een toename van de gemiddelde kosten per m^3.

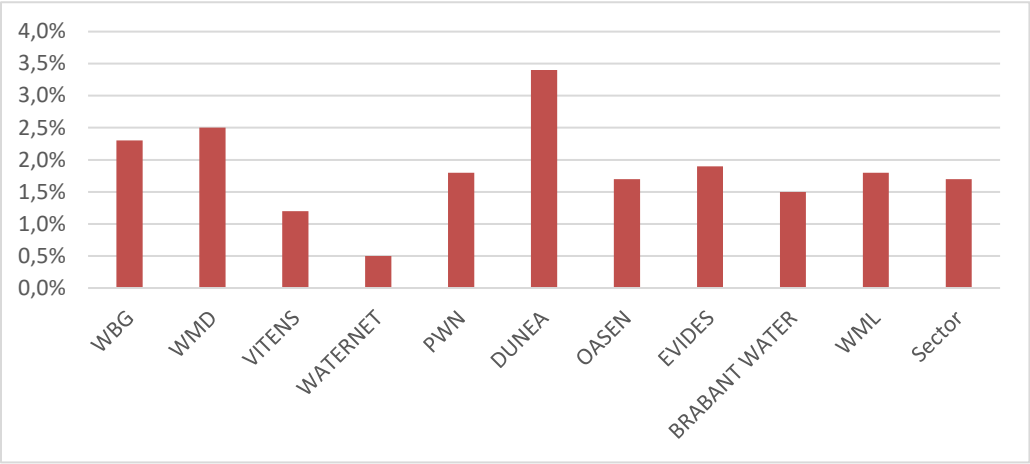
4.4. *Uitgaven onderzoek en ontwikkeling*

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

Figuur 4.7 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Figuur 4.8 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling 2019 als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken 2019



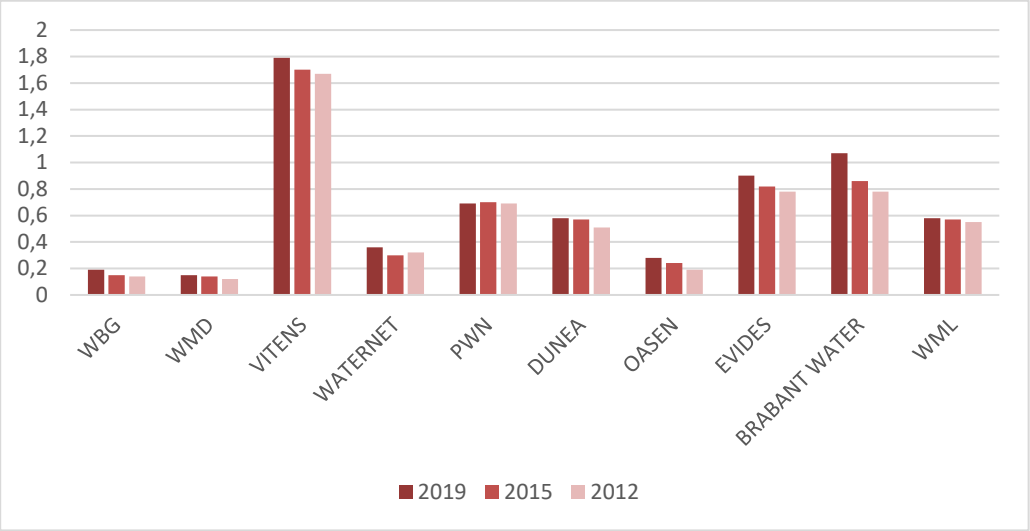
Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	1.740	4.020	4.300	4.336	4.314	In de meerjarenraming is een structurele continuering van ons eigen onderzoeksprogramma Novie opgenomen met een jaarlijks budget van € 2,8 mln. Daarnaast levert Evides een bijdrage van 1,5 mln. aan de collectieve onderzoeksprogramma's die de sector bij KWR heeft belegd (BTO en DPWE).
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2,06	2,29	

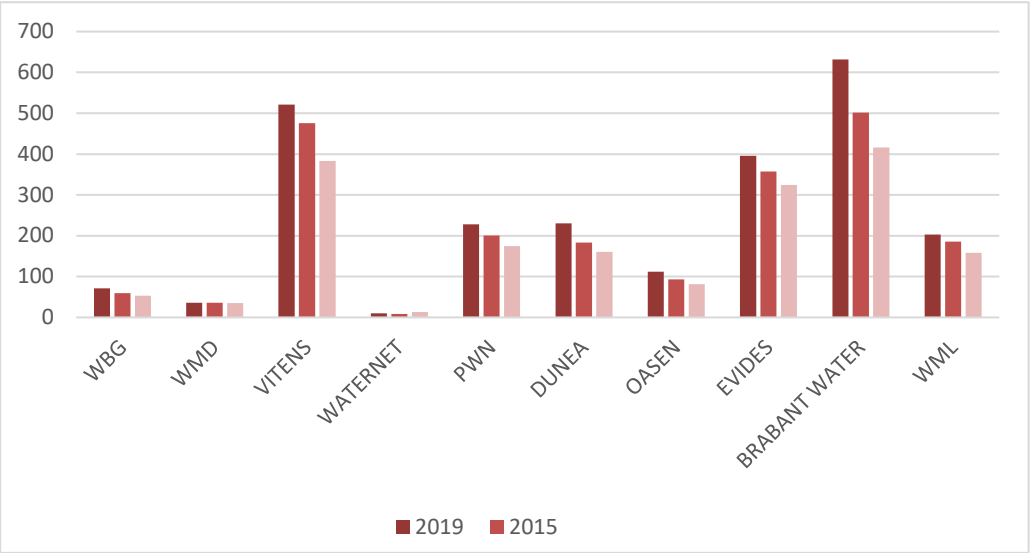
4.5. Vermogensopbouw

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

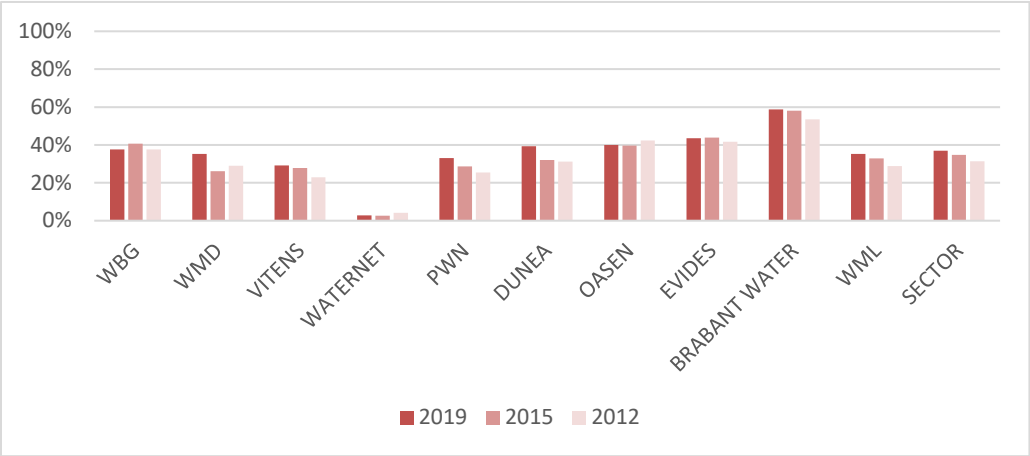
Figuur 4.9 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)



Figuur 4.10 Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)



Figuur 4.11 Ontwikkeling solvabiliteit



Toelichting prestatie Vermogensopbouw

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Balanstotaal (€1000)	n.v.t.	816.526	877.566	907.429	916.538	Het balanstotaal neemt toe als gevolg van intensivering van investeringen in de periode 2020-2022.
b. Eigen vermogen (€1000)	n.v.t.	357.732	361.510	395.665	390.261	De solvabiliteit zal richting 2022 geleidelijk worden verlaagd richting de doelsolvabiliteit. De tijdelijk aangehouden hogere solvabiliteit heeft ten doel om het effect van intensivering van het investeringsprogramma op onze dividendcapaciteit richting onze aandeelhouders te kunnen opvangen.
c. Solvabiliteit (%)	n.v.t.	43,8	41,2	43,6	42,6	

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.

Figuur 4.12 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

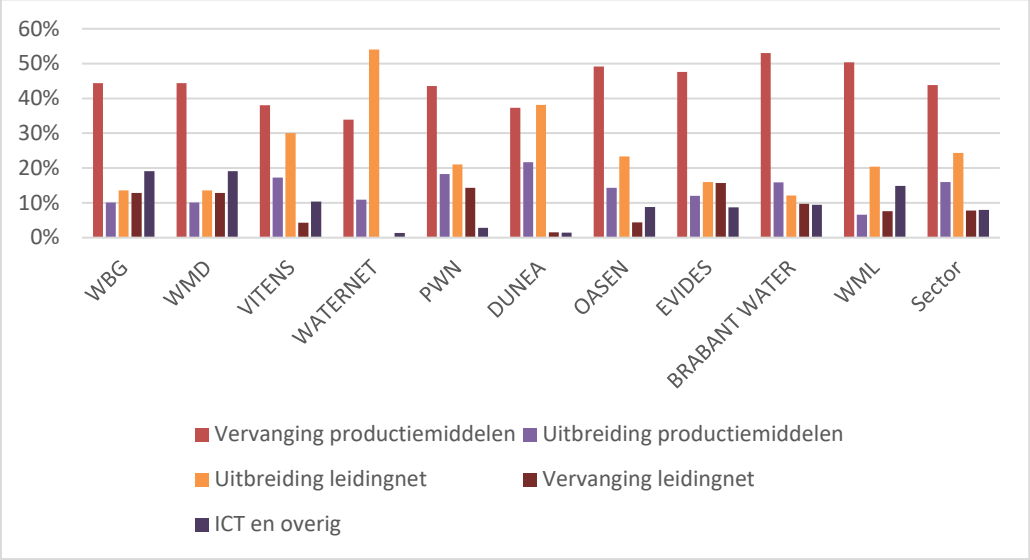
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	13.000	14.200	21.540	9.600	In de jaren 2020-2022 wordt een deel van de winst niet als dividend uitgekeerd, maar ingezet om de algemene reserves uit te breiden in verband met de gedeeltelijke financiering van investeringen met eigen vermogen.
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	51,5	100	84,8	55,4	
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	6,5	7,1	9,0	5,1	

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

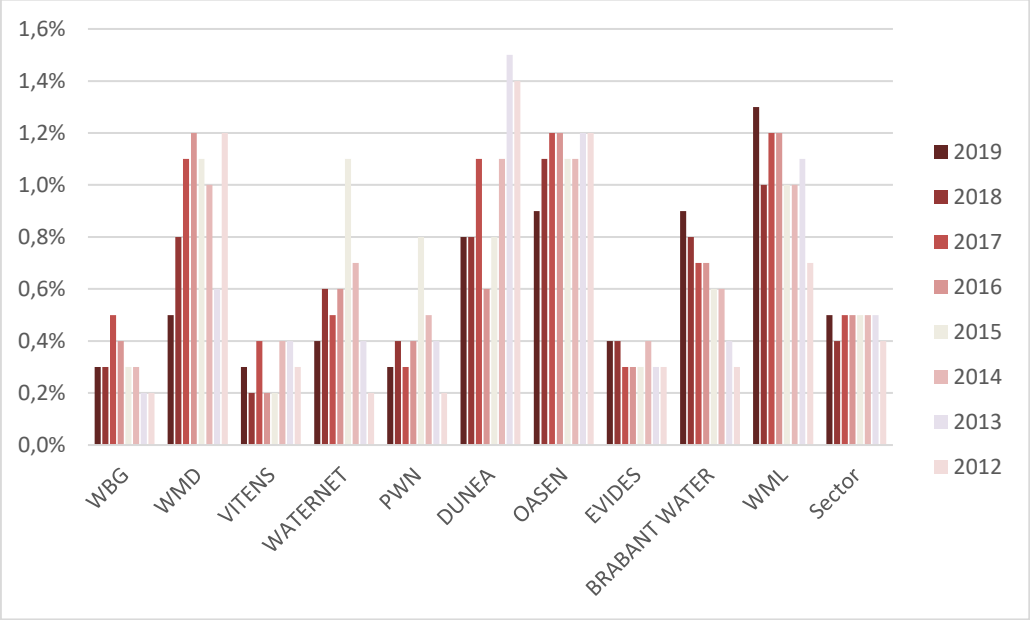
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

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

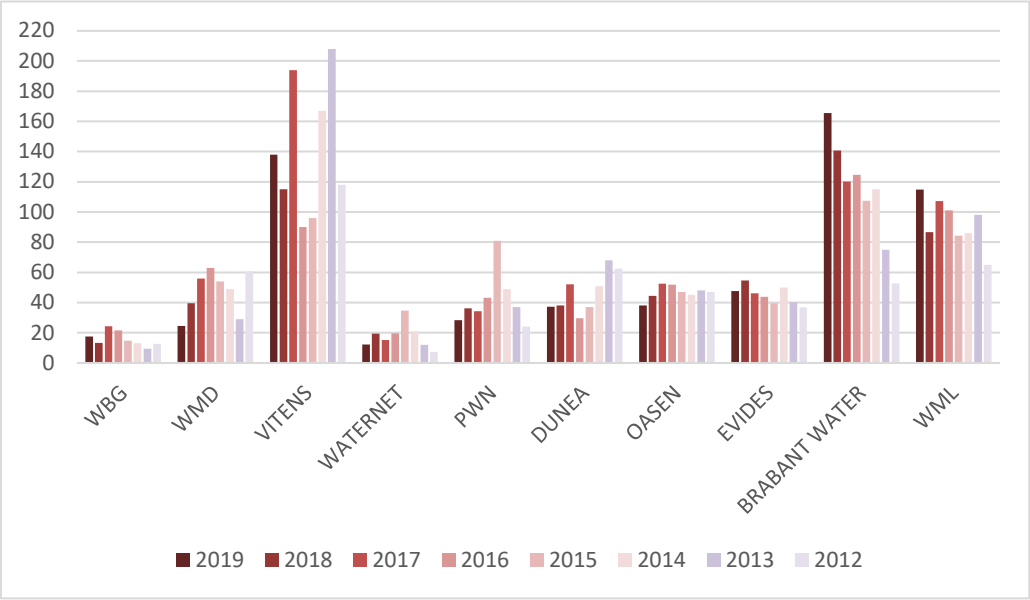
Figuur 4.13 Investeringen in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019



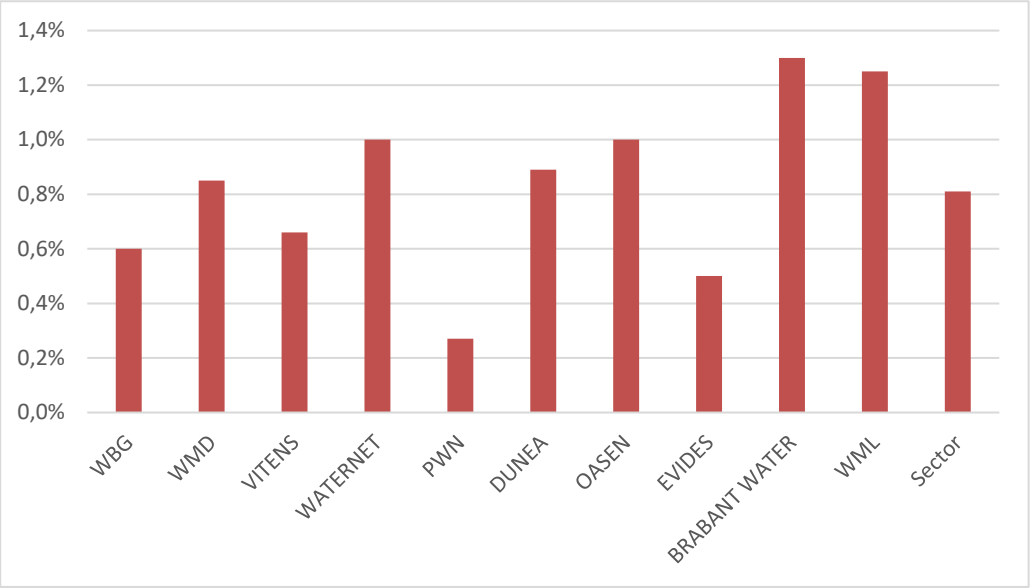
Figuur 4.14 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet



Figuur 4.15 tijdreeks gesaneerd leidingnet (Km)



Figuur 4.16 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.	23,1	n.v.t.	17,0	21,7	In 2022 zijn o.a. investeringen voorzien ter verbetering van de leveringszekerheid op Goeree-Overflakkee / Schouwen-Duivenland.
b. Investeringen uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	2,1	n.v.t.	16,7	7,7	In 2019 was sprake van aanzienlijke uitbreidingsinvesteringen in verband met het nieuwe innamestation Bergsche Maas.
c. Investeringen uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	4,7	n.v.t.	6,7	7,6	Uitbreiding van het leidingnet vindt slechts in beperkte mate plaats.
d. Investeringen vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	52,2	n.v.t.	50,5	52,5	De vervangingsopgave van ons leidingnet neemt toe. Enerzijds neemt onze saneringsambitie toe (zie hierna) en anderzijds treden wij ook in toenemende mate samen op met andere netbeheerders. Hiermee neemt de overlast voor burgers naar verwachting af.
e. Investeringen ICT en overig (%)	n.v.t.	17,9	n.v.t.	9,2	20,8	Naast een structurele voet aan investeringen in ICT, zal in 2022 ook geïnvesteerd worden in een nieuw hoofdkantoor op onze productielocatie Kralingen.
f. Gesaneerd leidingnet (%)	0,3	0,3	n.v.t.	0,4	0,5	Uit ons Lange Termijn Asset Plan is een toegenomen saneringsopgave naar voren gekomen, welke richtinggevend is voor ons beleid. Met ingang van 2022 verwachten wij daarom structureel jaarlijks 0,5% van ons leidingnet te saneren.
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	n.v.t.	39,6	n.v.t.	47,6	68,0	
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0,50	