

Verbeterplan WML

Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2012

Maastricht, 21 mei 2014

Inhoud

Samenvatting Verbeterplan WML	3
Samenvattende tabel van de prestaties van WML	7
Inleiding	8
Leeswijzer	8
1 Waterkwaliteit	
1.1 Waterkwaliteitsindex	9
1.2 Klantwaardering waterkwaliteit	11
2. Dienstverlening	
2.1 Klantwaardering dienstverlening	12
2.2 Klantwaardering per activiteit	13
2.3 Telefonische bereikbaarheid	14
2.4 Ongeplande leveringsonderbreking	15
3. Milieu	
3.1 Energieverbruik	16
3.2 Reststoffen	17
3.3 Niet in rekening gebracht gebruik	18
4. Financiën & Efficiency	
4.1 Drinkwatertarief	19
4.2 Drinkwaterkosten naar categorie	20
Bijlagen:	
A - Waterkwaliteit parameters	
B - Overzicht Benchmark kostensoorten	

Samenvatting Verbeterplan WML

1. Waterkwaliteit

Onder het onderdeel waterkwaliteit wordt middels meerdere WKI (Waterkwaliteit Index) bepalingen gemeten hoe de drinkwaterbedrijven presteren op een viertal onderdelen (parametergroepen), te weten: Acuut gezondheidskundig, Niet-acuut gezondheidskundig, Bedrijfstechnisch en Klantgerichtheid. Tevens wordt de klant gevraagd de waterkwaliteit van het drinkwaterbedrijf te beoordelen in de vorm van een rapportcijfer. Per subonderdeel is onderstaand de streefwaarde van WML toegelicht.

In de prestatievergelijking worden (voor bovengenoemde parametergroepen) afzonderlijke WKI's berekend. Elke index geeft voor de desbetreffende parametergroep in één cijfer aan in welke mate het drinkwater voldoet aan de wettelijke normen. Meetwaarden die nog net aan de normen uit het Drinkwaterbesluit voldoen krijgen een score van 1. Een score van 0 is de best haalbare score ('optimaal water' volgens de Benchmark). Dus hoe lager de waarde van de WKI is, hoe hoger de waterkwaliteit.

Voor de berekening van de score voor normoverschrijdingen wordt gebruik gemaakt van gegevens uit het reguliere wettelijke meetprogramma die zijn opgeslagen in de REWAB database (Registratie Waterkwaliteitsgegevens Bedrijven van KWR).

- **WKI Acuut gezondheidskundig**

Bij de WKI Acuut gezondheidskundig streeft WML in 2015 naar een WKI score "0", dit houdt in dat er geen Legionella, Enterococci of Escherichia coli bacteriën in het drinkwater van WML mogen worden aangetroffen. Dit is overeenkomstig met de streef- en realisatiecijfers van de afgelopen jaren. Verbetering op dit onderdeel is voor WML niet mogelijk.

- **WKI Niet-acuut gezondheidskundig**

Voor de gehele drinkwatersector is er voor de Niet-acute gezondheidskundige parametergroep een drietal parameters te noemen die samen meer dan 75% van de WKI bepalen, te weten: Nitraat, Arseen en Boor. Een overzicht van alle stoffen die in deze categorie van toepassing zijn, is weergegeven in bijlage A. In 2012 veroorzaakte Nitraat voor 97% de WKI score van WML. Jaarlijks treft WML relatief hoge concentraties Nitraat aan in haar grondwaterwinning. De mate van deze verontreiniging varieert, is niet op korte termijn in de grondwaterwinning te beïnvloeden en is tevens moeilijk te voorspellen. De huidige mate van verontreiniging valt ruim binnen de wettelijke norm, waardoor het verlagen van het nitraatgehalte en de hiervoor benodigde investeringen in het zuiveringsproces van WML niet noodzakelijk zijn. Middels gerichte initiatieven streeft WML wel naar een afname van het nitraat gehalte in het grondwater in Limburg (bijv. middels het programma Duurzaam Schoon Grondwater), dit heeft echter naar verwachting pas op lange termijn een zichtbaar effect. Hiermee hoopt WML te voorkomen dat in de toekomst omvangrijke investeringen in het zuiveringsproces wel noodzakelijk zijn. WML pleit er derhalve voor om hier geen exacte streefwaarde voor op te nemen, maar hiervoor in de plaats een limiet op te nemen van 0,1, wat een factor 10 onder de wettelijke norm is.

- **WKI bedrijfstechnisch**

Voor de gehele drinkwatersector is er voor de Bedrijfstechnische parametergroep een drietal parameters te noemen die samen meer dan 75% van de WKI bepalen, te weten: Saturatie-index, Waterstofcarbonaat en Chloride. Een overzicht van alle stoffen die in deze categorie van toepassing zijn, is weergegeven in bijlage A. Bij WML wordt bijna 80% van de WKI score bepaald door de Zuurgraad en Saturatie-index. Ook hier varieert de mate van verontreiniging en is deze moeilijk te voorspellen. De huidige mate van verontreiniging valt ruim binnen de wettelijke norm, waardoor het verlagen van de Zuurgraad en Saturatie-index en de hieraan gerelateerde investeringen in het zuiveringsproces van WML niet noodzakelijk zijn. WML kiest er derhalve voor om ook hier geen exacte streefwaarde

voor op te nemen, maar hiervoor in de plaats te streven naar een score onder de 0,1, wat een factor 10 onder de wettelijke norm is.

- **WKI klantgericht**

Voor de gehele drinkwatersector is er voor de Klantgerichte parametergroep een drietal parameters te noemen die samen meer dan 80% van de WKI bepalen, te weten: Hardheid, Troebelingsgraad en Kleur. Een overzicht van alle stoffen die in deze categorie van toepassing zijn, is weergegeven in bijlage A. Bij WML wordt bijna 95% van de WKI score bepaald door de Hardheid en Troebelingsgraad. WML gebruikt circa 70% grondwater voor de productie van drinkwater. Het grondwater wordt gewonnen uit een mergelrijke ondergrond, waardoor het grondwater een hoge hardheid en troebelheid heeft. Tussen 2000 en 2010 heeft WML omvangrijke investeringen voltooid in onthardingsinstallaties, heeft het pompstations met harder drinkwater gesloten en is de infrastructuur van het waterleidingnet aangepast. Het verder verlagen van de hardheid en troebelingsgraad en de hiervoor benodigde aanvullende investeringen in het zuiveringsproces van WML worden niet noodzakelijk geacht. De huidige scores op deze parameters vallen immers ruim binnen de wettelijke norm. Derhalve kiest WML ook hier voor een streefwaarde die een factor 10 beter is dan de wettelijke norm.

- **Rapportcijfer Klantbeleving Waterkwaliteit**

Het rapportcijfer klantbeleving waterkwaliteit is gebaseerd op een klantenenquête van ca. 650 huishoudens per voorzieningsgebied welke is uitgevoerd door een marktonderzoeksbureau op een selecte steekproef. Voor het rapportcijfer klantbeleving waterkwaliteit streeft WML naar een top 3 positie. Om in 2015 deze positie te bereiken wordt een streefcijfer van minimaal 8,5 opgenomen. Dit is een verbetering van 0,1 ten opzichte van het door WML behaalde rapportcijfer waterkwaliteit 2012.

2. Dienstverlening

De kwaliteit van dienstverlening is gedefinieerd als de mate waarin aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan. WML heeft in 2012 voor haar dienstverlening de hoogste score in de sector behaald. WML streeft in 2015 naar het behouden van deze hoge score. WML houdt er rekening mee dat haar klanten kritischer worden en steeds hogere eisen stellen aan het product en de dienstverlening van WML. Hierdoor zal WML zich moeten blijven verbeteren om de huidige klantwaardering te behouden. WML streeft voor 2015 eveneens naar de hoogste score in de sector.

- **Beoogde rapportcijfers**

WML behaalde in 2012 op alle activiteiten, met uitzondering van verhuizingen, een top 3 positie. Voor de dienstverlening in het algemeen en de activiteiten facturering, meteropname en het verhelpen van storingen heeft WML in 2012 de hoogste score in de sector behaald. Vanwege de uitdaging om op dit hoge niveau te blijven, wordt voor een groot aantal activiteiten de scores van 2012 als streefwaarde aangehouden. Op de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening streeft WML in 2015 naar rapportcijfers die vallen in de top 3 van beste klantbeoordelingen. Bij de activiteit verhuizingen ligt het streefcijfer 2015 hoger dan de realisatie 2012. Dit is noodzakelijk om ook op deze activiteit in 2015 een top 3 positie te realiseren.

- **Telefonische bereikbaarheid**

Een onderdeel van de dienstverlening van WML is de bereikbaarheid voor klanten. Hiervoor wordt gemeten hoeveel oproepen binnen 20 seconden worden beantwoord door een medewerker, uitgedrukt in een percentage. Met een score van 64% in 2012 behoort WML tot de minst presterende bedrijven op dit onderdeel. WML heeft deze daling al eerder gesignaleerd en in 2012 is een aantal speerpunten geformuleerd met betrekking tot het vergroten van de bereikbaarheid en het verkleinen van de wachttijd voor klanten. Daarom streeft WML voor 2015 naar een

telefonische bereikbaarheid van 75%. WML beschouwt dit als een uitdagende doelstelling aangezien in 2012 een score van 64% is behaald.

- **Ongeplande leveringsonderbreking per aansluiting**

De ongeplande leveringsonderbreking per aansluiting geeft het aantal minuten per administratieve aansluiting per jaar weer dat een administratieve aansluiting geen drinkwater heeft ontvangen als gevolg van een leveringsonderbreking. Voor wat betreft de aanleiding van de leveringsonderbrekingen wordt onderscheid gemaakt in geplande onderbrekingsduur (onderbrekingen vanwege onderhoud) en ongeplande onderbrekingsduur (onderbrekingen vanwege storingen). Binnen de ongeplande onderbrekingsduur wordt gespecificeerd welk aandeel wordt veroorzaakt door derden.

WML streeft uiteraard naar zo min mogelijk leveringsonderbrekingen. WML stelt zich derhalve ten doel om een daling van deze onderbrekingen te realiseren, door onder andere investeringen in de infrastructuur. Dit heeft naar verwachting een geleidelijke verbetering van de leverbetrouwbaarheid tot gevolg, wat is vertaald naar de streefscores voor 2015 voor dit onderdeel. Voor de ongeplande leveringsonderbreking per aansluiting totaal leidt dit tot een streefscore in 2015 van 8,30 minuten en voor de ongeplande leveringsonderbreking niet veroorzaakt door derden leidt dit tot een streefscore in 2015 van 8,00 minuten.

3. Milieu

WML streeft naar een zo milieuvriendelijk mogelijke bedrijfsvoering. Binnen de benchmark wordt hiervoor gemeten op energieverbruik, het hergebruik van reststoffen en het niet in rekening gebracht gebruik (NIRG).

Het reductiepotentieel van het energieverbruik wordt sterk beïnvloed door de aard van de winningen van WML. Immers, voor bijvoorbeeld het zuiveren van oppervlaktewater is meer zuivering, dus meer energie nodig dan voor het zuiveren van grondwater. WML gebruikt circa 30% oppervlaktewater voor de productie van drinkwater. Ook het ontharden van water en het distribueren in een geaccidenteerd terrein beïnvloedt het energieverbruik.

De afgelopen jaren heeft WML diverse energiebesparende projecten doorgevoerd waardoor het verbruik reeds significant is gedaald. Een verdere significante daling in 2015 wordt niet verwacht. De streefscore voor energieverbruik in kWh/m³ geproduceerd in 2015 is derhalve in lijn met de score in 2012.

Sinds 2009 maakt WML voor haar elektriciteitsvoorziening gebruik van 100% duurzame energie. Het streven voor 2015 is dan ook het handhaven van het gebruiken van 100% duurzame energie voor de elektriciteitsvoorziening. Verbetering op dit onderdeel is derhalve voor WML niet mogelijk. Aanvullend wordt in 2014 wel de mogelijkheid onderzocht of WML door kan groeien naar een klimaat neutrale organisatie, waarbij er naar de volledige CO₂ uitstoot van het bedrijf wordt gekeken.

Sinds 2009 wordt 100% van de reststoffen van WML hergebruikt. Het streven voor 2015 is dan ook om het percentage reststoffen dat wordt hergebruikt (nuttig toegepast) op 100% te houden. Verbetering op dit onderdeel is derhalve voor WML niet mogelijk.

Voor een indicatie van het lek- en spuiverlies wordt gebruik gemaakt van de indicator 'niet in rekening gebracht gebruik' (NIRG), uitgedrukt als percentage in net gebracht en als m³ per km leiding per dag. Vanwege de lengte van het leidingnet van WML en het geaccidenteerde terrein in het voorzieningsgebied van WML dient het drinkwater onder een relatief hoge druk het voorzieningsgebied ingebracht te worden. Dit beïnvloedt het aantal lekkages. WML streeft onder deze omstandigheden voor 2015 naar het constant houden van de NIRG.

4. Financiën & Efficiency

Onder het onderdeel Financiën & Efficiency wordt middels meerdere bepalingen gemeten hoe de drinkwaterbedrijven presteren op het drinkwatertarief en kosten.

- **Drinkwatertarieven**

In een integraal tarief per m³ worden bij alle bedrijven zowel de vaste componenten van het tarief (vastrecht, capaciteitstarief, meterhuur, toeslag openbare brandblusvoorziening, precarioheffing) als de variabele componenten (variabel tarief, grondwaterbelasting, provinciale grondwaterheffing) verdisconteerd. BTW en Belasting op Leidingwater die namens Rijksoverheid bij de klant geïnd worden, maken geen onderdeel uit van de omzet c.q. het drinkwatertarief.

Sinds 2010 heeft WML met haar aandeelhouders de afspraak gemaakt om de tarieven met alleen inflatie te verhogen. Op basis van deze afspraak heeft WML voor de periode 2014 tot en met 2018 haar tarieven reeds gecalculeerd. De weergegeven streefwaarden voor de integrale tarieven van WML in 2015 zijn conform deze reeds gecalculeerde tarieven.

- **Kosten per aansluiting**

De totale kosten per aansluiting bestaat uit belastingen, vermogenskosten, afschrijvingen en operationele kosten.

- **Belastingen:** De belastingen betreft voor WML louter provinciale grondwaterbelasting, welke door de provincie jaarlijks wordt verhoogd met inflatie. WML heeft in de streefwaarde van 2015 rekening gehouden met deze jaarlijkse verhoging.
- **Vermogenskosten:** De vermogenskosten per aansluiting omvat de rentekosten en het bedrijfsresultaat. WML is in 2009 gestart met een reorganisatie en heeft in het betreffende boekjaar een voorziening getroffen ten behoeve van deze reorganisatie. Het boekjaar 2009 is daardoor afgesloten met een negatief resultaat. Dit verklaart de lage score op de vermogenskosten per aansluiting in 2009. De streefscore voor vermogenskosten per aansluiting in 2015 is gebaseerd op reeds gecalculeerde rentekosten en verwachte resultaten die WML heeft gecommuniceerd met haar aandeelhouders. WML heeft voor 2015 een lager resultaat begroot waardoor de vermogenskosten per aansluiting in 2015 een daling laten zien ten opzichte van 2012.
- **Afschrijvingskosten:** De afschrijvingskosten van WML worden berekend op basis van de aanwezige activa plus de geprognosticeerde investeringen. WML heeft een meerjarig investeringsprogramma lopen waarmee het gericht saneert en investeert in het behouden van een betrouwbare infrastructuur. In het boekjaar 2012 heeft een bijzondere waardevermindering plaatsgevonden, waardoor de afschrijvingskosten per aansluiting in 2012 tijdelijk zijn toegenomen. Voor 2015 wordt een lichte stijging verwacht van de afschrijvingskosten ten opzichte van het genormaliseerde afschrijvingsniveau 2012 als gevolg van een hoger gepland saneringspercentage en bijbehorend investeringsvolume.
- **Operationele kosten:** De operationele kosten bestaat uit 35 kostensoorten (zie bijlage B). In de streefscore voor 2015 van de operationele kosten is rekening gehouden met besparingen als gevolg van efficiency maatregelen. WML wil borgen dat het ook in de toekomst op een efficiënte en duurzame wijze haar wettelijke taak kan vervullen. Hiervoor besteedt WML de komende jaren gericht aandacht aan het meer benutten van technologische mogelijkheden in en verduurzamen van haar bedrijfsvoering, kennisborging en een duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Het gevolg is dat de operationele kosten iets meer stijgen dan inflatie. Dit is verwerkt in de calculaties van de operationele kosten voor de periode 2014 tot en met 2018 die WML reeds heeft gecommuniceerd met haar aandeelhouders. De streefscore voor de operationele kosten per aansluiting in 2015 is gebaseerd op deze reeds gecalculeerde en gecommuniceerde operationele kosten.

Samenvattende tabel van prestaties en streefcijfers van WML

	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015
1. Waterkwaliteit			
1.1a WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000
1.1b WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,014	0,016	< 0,1
1.1c WKI bedrijfstechnisch	0,016	0,035	< 0,1
1.1d WKI Klantgericht	0,044	0,029	< 0,1
1.2 Rapportcijfer	8,2	8,4	8,5
2. Dienstverlening			
2.1 Rapportcijfer dienstverlening	7,7	7,8	7,8
2.2a Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	7,8
2.2b Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2
2.2c Rapportcijfer Meterwisseling	7,9	8,1	8,1
2.2d Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,6	7,6
2.2e Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	7,7
2.2f Rapportcijfer Verhuizingen	8,0	7,7	8,0
2.3 Telefonische bereikbaarheid (% oproepen beantwoord binnen 20 sec.)	74%	64%	75%
2.4a Ongeplande leveringsonderbreking (in mm:ss) per aansluiting totaal	9:47	8:46	8:30
2.4b Waarvan niet veroorzaakt door derden	8:54	8:16	8:00
3. Milieu			
3.1a Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0,65	0,59	0,59
3.1b % duurzame energie	100%	100%	100%
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%
3.3a NIRG % in net gebracht	5,5%	5,5%	5,5%
3.3b NIRG m ³ per km leiding per dag	1,3	1,3	1,3
4. Financiën & Efficiency			
4.1a Integraal tarief €/m ³ Eenpersoons	€ 1,92	€ 2,51	€ 2,66
4.1b Integraal tarief €/m ³ Huishouden	€ 1,47	€ 1,55	€ 1,64
4.1c Integraal tarief €/m ³ Kleinzakelijk	€ 1,12	€ 0,82	€ 0,88
4.1d Integraal tarief €/m ³ Zakelijk	€ 1,10	€ 0,79	€ 0,83
4.1e Integraal tarief €/m ³ Grootzakelijk	€ 1,11	€ 0,80	€ 0,84
4.2a Totale kosten €/aansluiting	€ 194	€ 192	€ 196
4.2b Kosten Belastingen in €/aansluiting	€ 23	€ 1	€ 1
4.2c Vermogenskosten in €/aansluiting	€ 2	€ 42	€ 40
4.2d Afschrijvingen in €/aansluiting	€ 47	€ 50	€ 48
4.2e Operationele kosten in €/aansluiting	€ 122	€ 98	€ 107

Inleiding

Het verbeterplan van WML is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in Water in Zicht 2012. De daarin weergegeven prestaties zijn het uitgangspunt voor de voorgenomen verbeteringen en de hieruit voortvloeiende streefcijfers 2015, het eerstvolgende moment van prestatievergelijking. De prestatievergelijking is uitgevoerd op grond van artikel 43 van de Drinkwaterwet en volgens het bepaalde in het Protocol Prestatievergelijking Drinkwatersector 2012. Het verbeterplan is opgesteld op grond van artikel 44 lid 1 van de Drinkwaterwet:

“De eigenaar van een drinkwaterbedrijf maakt binnen zes maanden na het uitbrengen van een verslag als bedoeld in artikel 43, eerste lid¹, de voornemens ter verbetering van de prestaties van zijn drinkwaterbedrijf, alsmede de termijn of termijnen waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden, schriftelijk kenbaar aan Onze Minister.”

De prestatievergelijking is opgebouwd uit vier thema's die de belangrijkste resultaatgebieden van de drinkwaterbedrijven representeren: Waterkwaliteit, Dienstverlening, Milieu en Financiën & Efficiency. De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als actief instrument om aspecten te identificeren waarop ze hun bedrijfsvoering verder kunnen optimaliseren. De prestatievergelijking is daarmee de basis voor het verbeterplan. Daarbij is van belang dat rekening wordt gehouden met, c.q. recht gedaan wordt aan, de specifieke kenmerken van de te onderscheiden drinkwaterbedrijven.

WML geeft in het Verbeterplan weer wat de voornemens ter verbetering van de prestaties zijn. Ingevolge artikel 44 lid 2 informeert de Minister de beide Kamers der Staten-Generaal over deze voornemens. Verbeteren is per definitie niet gelijk aan bezuinigen. WML verstaat onder verbeteren ook het handhaven van het huidige prestatieniveau onderwijl anticiperend op toekomstige omgevingsontwikkelingen.

Leeswijzer

In het verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

- Betreffende figuur uit het rapport Water in Zicht 2012
- Tabel die inzicht geeft in:
 - prestatie van WML in 2009 (Water in Zicht 2009)
 - prestatie van WML in 2012 (Water in Zicht 2012)
 - streefprestatie van WML in 2015
 - toelichting op acties om streefprestatie te behalen

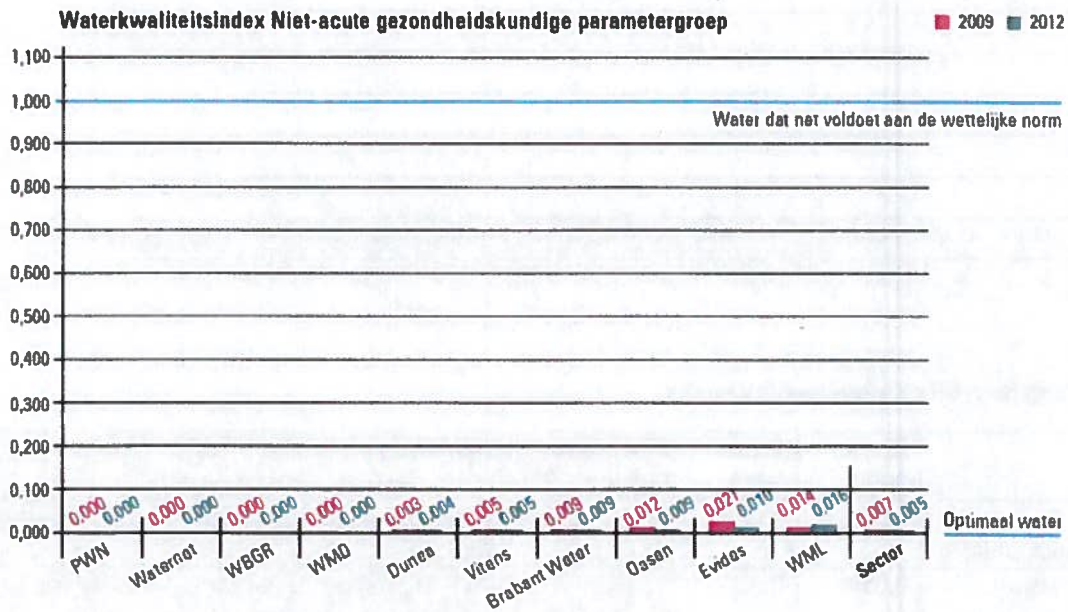
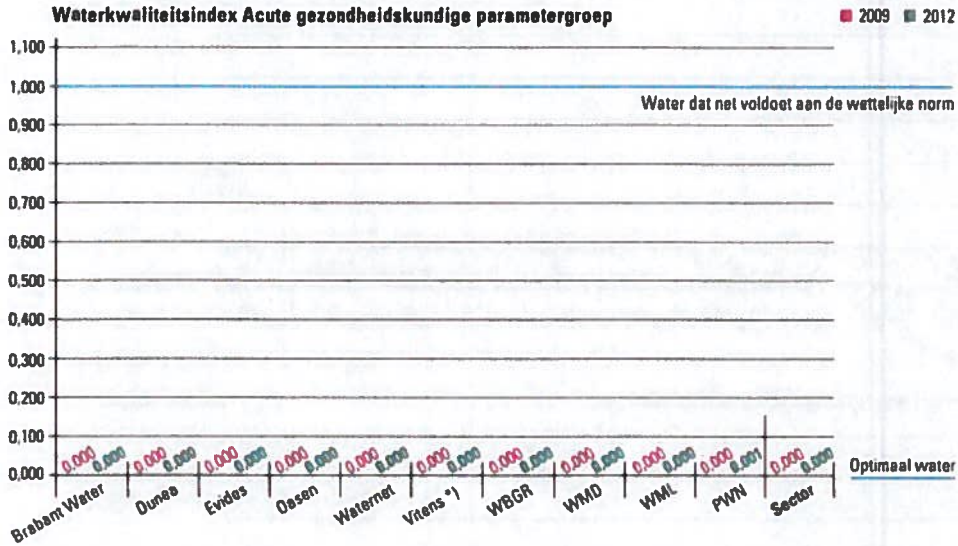
Voor de methodiek en achtergronden van de weergegeven prestaties 2009 en 2012 wordt verwezen naar de rapporten Water in Zicht 2009 en 2012. Verder wordt in dit verbeterplan gebruik gemaakt van termen welke afkomstig zijn uit de rapporten Water in Zicht (termen zoals optimaal water).

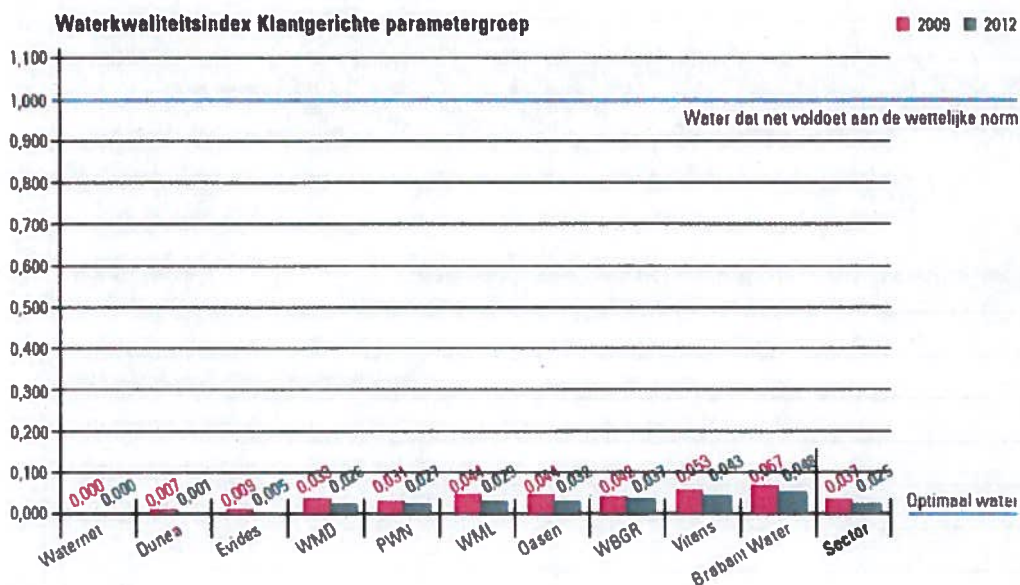
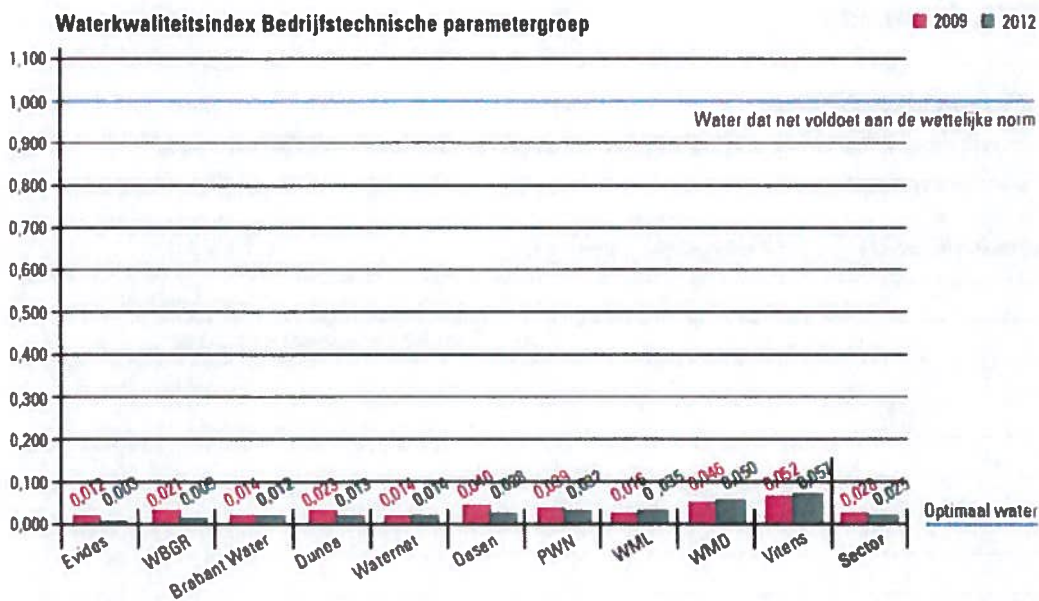
¹ DWW art 43.1: De met de uitvoering van de prestatievergelijking belaste instantie draagt er zorg voor dat uiterlijk op 31 december van het kalenderjaar, waarin een prestatievergelijking is uitgevoerd, een verslag houdende de resultaten van die prestatievergelijking is opgesteld ten behoeve van de eigenaren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

1. Waterkwaliteit

1.1 Waterkwaliteitsindex

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

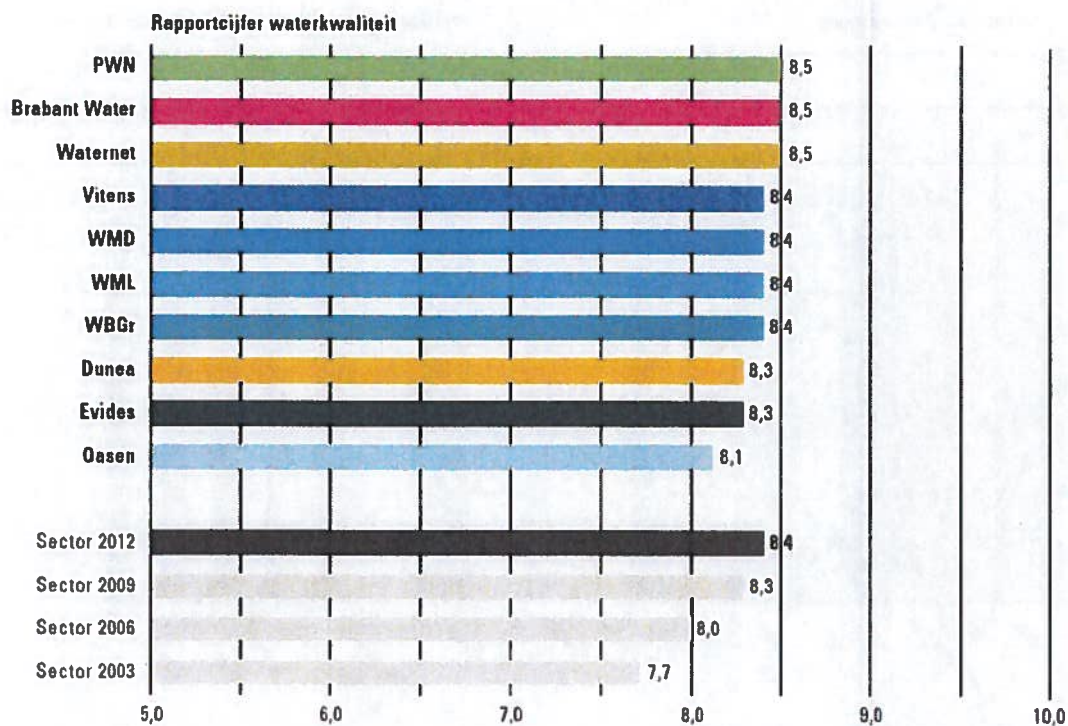




Toelichting prestatie Waterkwaliteitsindex

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. WKI Acuut gezondheidkundig	0,000	0,000	0,000	Continuering en streefwaarde moet voor deze altijd 0,00 zijn
b. WKI Niet-acuut gezondheidkundig	0,014	0,016	< 0,1	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
c. WKI Bedrijfstechnisch	0,016	0,035	< 0,1	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1
d. WKI Klantgericht	0,044	0,029	< 0,1	Continuering en streefscore valt ruim binnen de wettelijke norm van 1

1.2 Klantwaardering waterkwaliteit

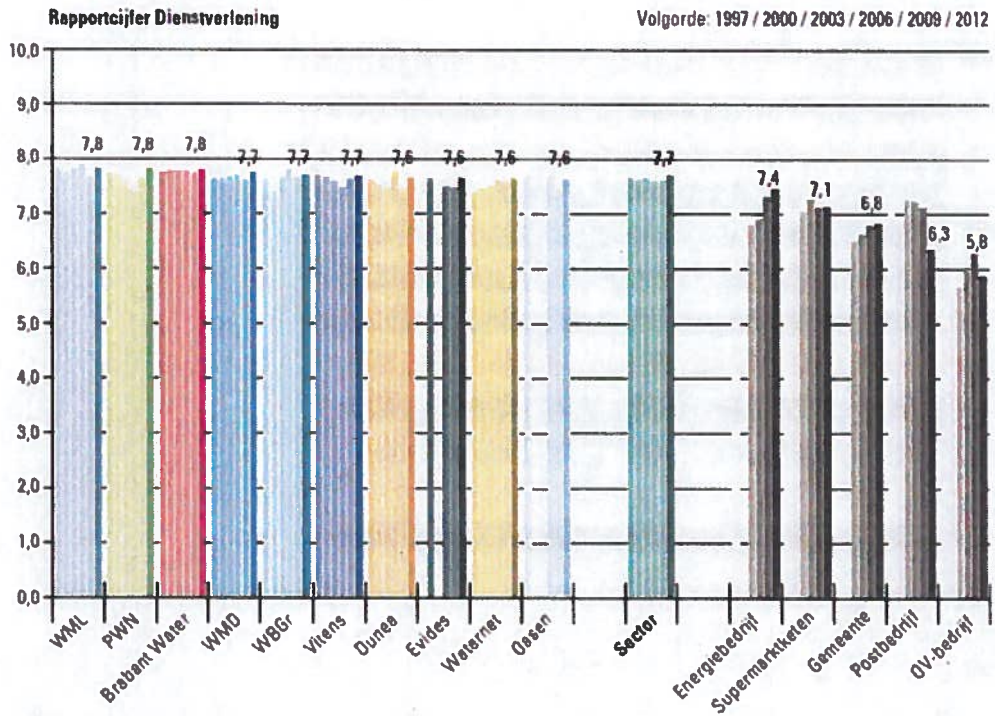


Toelichting prestatie Rapportcijfer waterkwaliteit

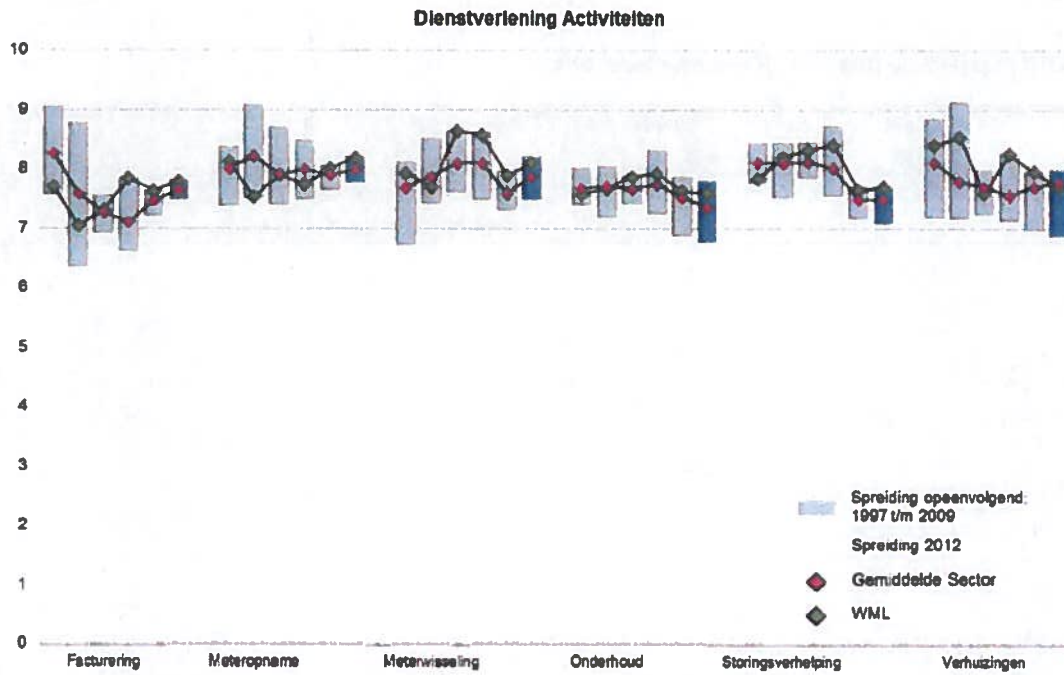
Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Waterkwaliteit	8,2	8,4	8,5	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector

2. Dienstverlening

2.1 Klantwaardering dienstverlening



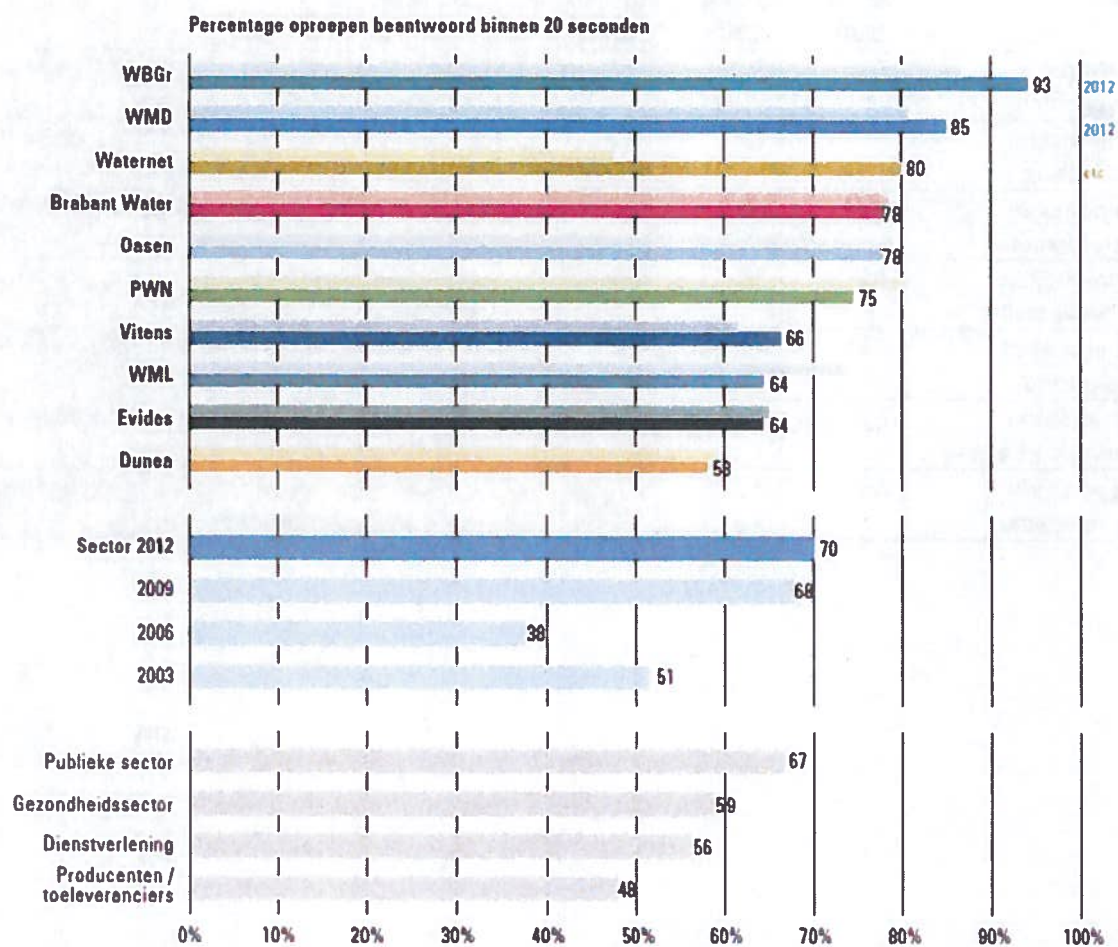
2.2 Klantwaardering per activiteit



Toelichting prestatie Rapportcijfer Dienstverlening en rapportcijfer per activiteit

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Rapportcijfer Dienstverlening	7,7	7,8	7,8	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Facturering	7,6	7,8	7,8	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	8,2	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Meterwisseling	7,9	8,1	8,1	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Onderhoud	7,6	7,6	7,6	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Storingsverhelping	7,7	7,7	7,7	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector
• Rapportcijfer Verhuizingen	8,0	7,7	8,0	WML streeft naar een top 3 score binnen de Nederlandse drinkwatersector

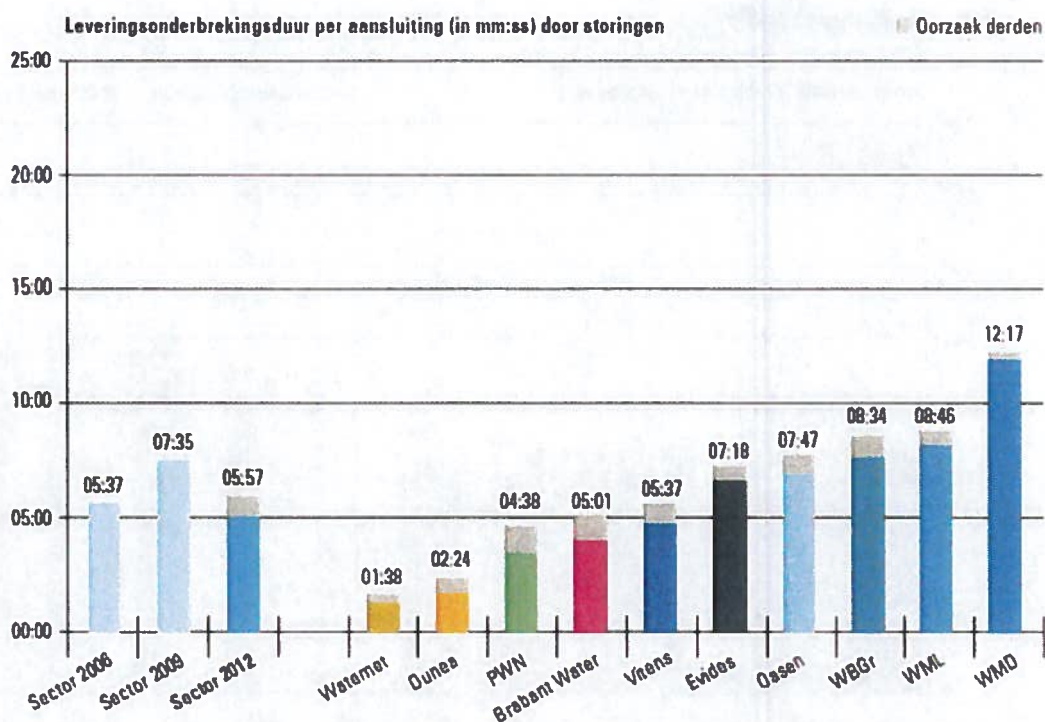
2.3 Telefonische bereikbaarheid



Toelichting prestatie Bereikbaarheid

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
% oproepen beantwoord binnen 20 sec	74%	64%	75%	WML streeft naar een lichte verbetering van 2009 score

2.4 Ongeplande leveringsonderbreking

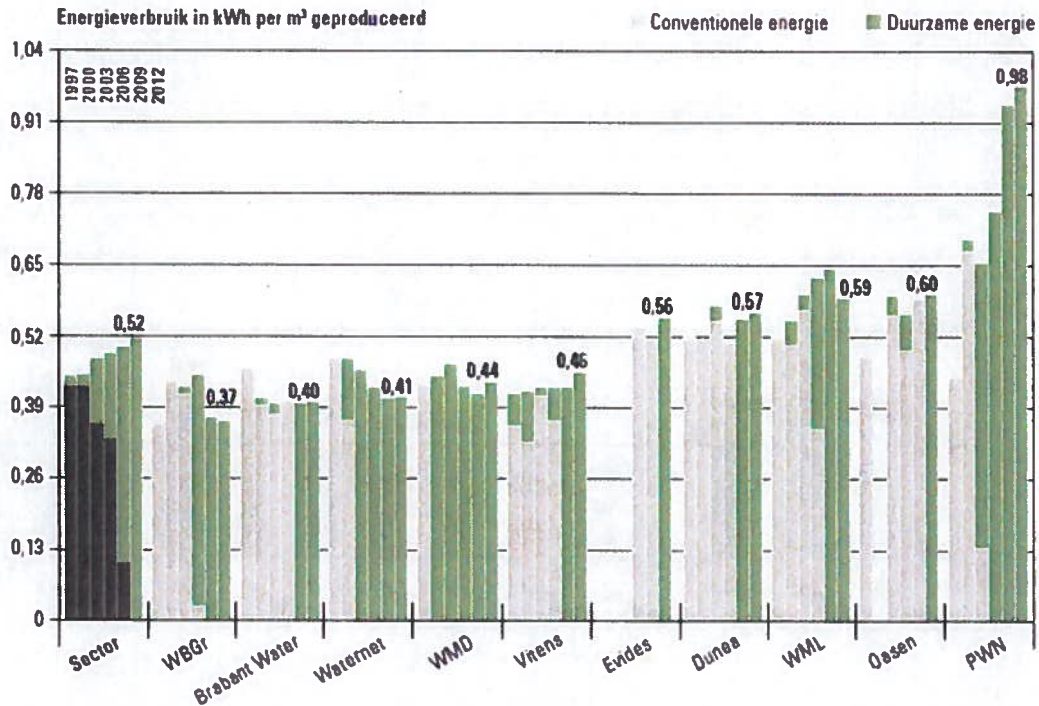


Toelichting prestatie Ongeplande leveringsonderbreking

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Ongeplande leveringsonderbreking (mm:ss) per aansluiting totaal	9:47	8:46	8:30	Verbetering door hoger saneringspercentage
b. Waarvan NIET veroorzaakt door derden	8:54	8:16	8:00	Verbetering door hoger saneringspercentage

3. Milieu

3.1 Energieverbruik



Toelichting prestatie Energieverbruik in kWh per m³ geproduceerd

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Energieverbruik in kWh/m ³ geproduceerd	0,65	0,59	0,59	Continuering score 2012
b. % duurzame energie	100%	100%	100%	Continuering (maximale score)

3.2 Reststoffen

Hoeveelheid reststoffen per bedrijf

Bedrijf	Hoeveelheid		Nuttig toegepast	
	(ton)	(ton)	(ton)	(%)
■ Brabant Water	29.276	29.276	29.276	100
■ Dunea	9.927	9.927	9.927	100
■ Evides	8.072	8.072	8.072	100
■ Oasen	12.062	12.058	12.058	100
■ PWN *)	11.980	11.980	11.980	100
■ Vitens	59.612	56.404	56.404	94,6
■ Waternet	17.774	17.774	17.774	100
■ WBGGr	21.949	21.949	21.949	100
■ WMD	4.327	4.102	4.102	94,8
■ WML	13.295	13.295	13.295	100
Sector	188.274	184.837	184.837	98,2

**)Noot: Bij een membraanfiltratie installatie waarin water uit het IJsselmeer wordt voorgezuiverd voordat het wordt ingelaten in de duinen, is de geloosde waterstroom (brijn) buiten beschouwing gelaten.*

Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	Continuering (maximale score)

3.3 Niet in rekening gebracht gebruik

Niet in rekening gebracht gebruik per bedrijf

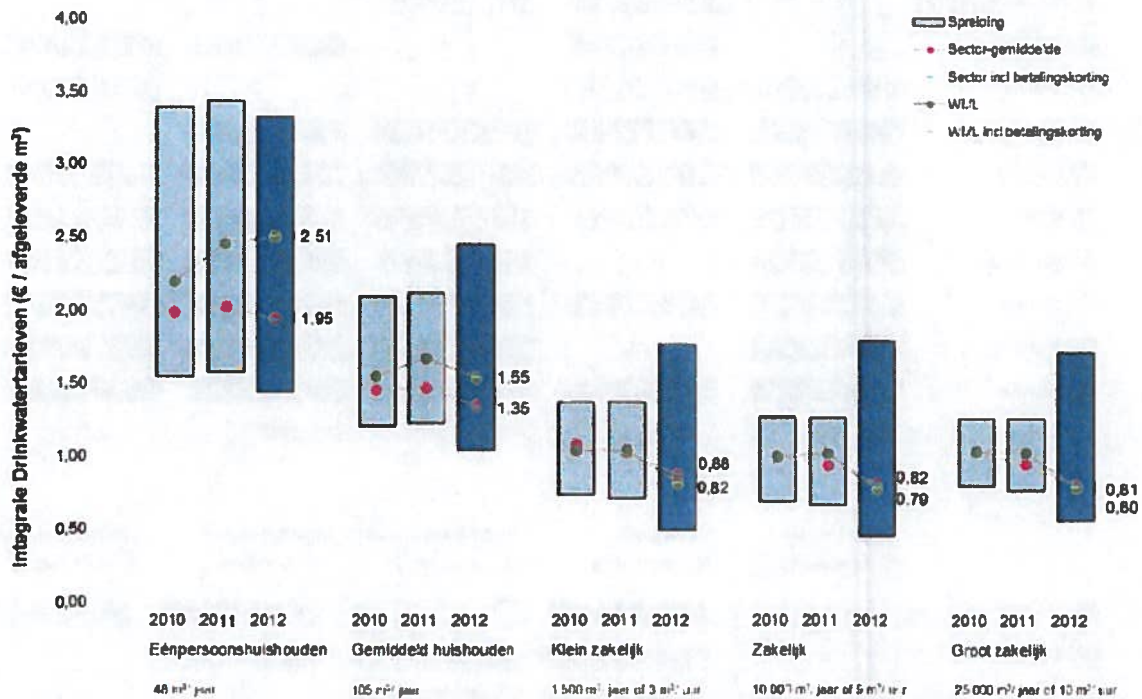
	NIRG hoeveelheid		
	miljoen m ³	% van het in het net gebracht drinkwater	m ³ per km leiding per dag
■ Brabant Water	3,9	2,3	0,6
■ Dunea	3,6	4,8	2,1
■ Evides	12,9	7,6	2,7
■ Oasen	3,1	6,5	2,1
■ PWN	5,9	5,7	1,6
■ Vitens	17,0	4,9	1,0
■ Waternet	2,5	3,7	2,2
■ WBGr	2,2	5,1	1,2
■ WMD	1,2	4,1	0,6
■ WML	4,2	5,5	1,3
Sector	56	5,0	1,3

Toelichting prestatie Niet in rekening gebracht gebruik

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. NIRG als % in net gebracht	5,5%	5,5%	5,5%	Continuering 2012
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	1,3	1,3	1,3	

4. Financiën & Efficiency

4.1 Drinkwatertarief



Toelichting prestatie Integraal tarief in € per m³

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Integraal tarief Eenpersoons	€ 1,92	€ 2,51	€ 2,66	Jaarlijkse indexering (inflatie)
b. Integraal tarief Huishouden	€ 1,47	€ 1,55	€ 1,64	
c. Integraal tarief Kleinzakelijk	€ 1,12	€ 0,82	€ 0,88	
d. Integraal tarief Zakelijk	€ 1,10	€ 0,79	€ 0,83	
e. Integraal tarief Grootzakelijk	€ 1,11	€ 0,80	€ 0,84	

4.2 Drinkwaterkosten naar categorie

	Totale kosten €/ m ³	Belastingen €/ m ³	Vermogens kosten €/ m ³	Afschrijvingen €/ m ³	Operationele kosten €/ m ³
Brabant Water	0,97	0,02	0,20	0,15	0,60
WMD	1,02	0,01	0,04	0,23	0,75
WBGr	1,05	0,02	0,11	0,19	0,73
Vitens	1,11	0,02	0,22	0,30	0,57
Evides	1,27	0,03	0,29	0,35	0,60
WML	1,45	0,01	0,32	0,38	0,74
Waternet	1,52	0,01	0,26	0,36	0,90
Oasen	1,58	0,05	0,14	0,29	1,10
PWN	1,69	0,00	0,25	0,43	1,01
Dunea	1,76	0,13	0,13	0,50	1,00
Sector	1,27	0,03	0,22	0,31	0,71

	Totale kosten €/ aansluiting	Belastingen €/ aansluiting	Vermogens kosten €/ aansluiting	Afschrijvingen €/ aansluiting	Operationele kosten €/ aansluiting
WMD	144	2	5	32	105
Vitens	144	3	29	39	74
Brabant Water	145	3	30	23	90
WBGr	157	3	16	29	109
WML	192	1	42	50	98
Evides	194	4	44	53	92
Waternet	202	1	35	48	119
Dunea	204	16	15	58	116
Oasen	210	7	19	39	145
PWN	215	0	32	54	128
Sector	172	4	30	42	97

Toelichting prestatie Kosten per categorie in €/aansluiting

Indicator	Score 2009	Score 2012	Streefscore 2015	Toelichting
a. Totale kosten	€ 194	€ 192	€ 196	Zie toelichting individuele posten
b. Belastingen	€ 23	€ 1	€ 1	Continueren
c. Vermogenskosten	€ 2	€ 42	€ 40	WML resultaat daalt licht
d. Afschrijvingen	€ 47	€ 50	€ 48	Continueren (2012 bijzondere waardevermindering)
e. Operationele kosten	€ 122	€ 98	€ 107	Lichte stijging door inflatie en aantal voorgenomen initiatieven

Bijlage A: Waterkwaliteit parameters

Parametergroep / parameter	Eenheid	Norm	Waarde optimaal water (DLG=0) 1)
Gezondheidskundige parameters (acuut)			
Escherichia coli ²	KVE/100 ml	0,3	0
Enterococci ²	KVE/100 ml	0,3	0
Legionella	KVE/l	100	0
Gezondheidskundige parameters (niet-acuut) 3)			
Arsen	µg/l	10	0,0 - 2,0
Bor	mg/l	0,5	0,0 - 0,1
Bromaat (90-percentiel) ⁴	µg/l	5,0	0,0 - 2,5
1,2-Dichloorethaan	µg/l	3,0	0,0 - 0,6
Fluoride	mg/l	1,1	0,0 - 0,2
Nikkel	µg/l	20	0,0 - 4,0
Nitraat	mg/l	50	0 - 10
Nitriet	mg/l	0,1	0,0 - 0,02
Polycyclische aromatische koolwaterstoffen (PAK's) (som)	µg/l	0,10	0,0 - 0,05
Pesticiden (individueel) ⁵	µg/l	0,10	0,0 - 0,05
Tetra- en trichlooretheen (som)	µg/l	10	0,0 - 2,0
Trihalomethanen (som) (90-percentiel) ⁴	µg/l	25	0,0 - 5,0
Bedrijfstechische parameters			
Aeromonas bij 30°C ⁶	KVE/100 ml	200	0
Ammonium	mg/l	0,20	0,0 - 0,04
Bacteriën van de coligroep ²	KVE/100 ml	0,3	0
Chloride	mg/l	150	0 - 75
Clostridium perfringens ²	KVE/100 ml	0,3	0
Saturatie index	SI	> -0,2	> 0
Temperatuur ⁷	°C	0 - 25	5 - 15
Waterstofcarbonaat	mg/l	> 60	> 120
Zuurgraad	pH	7,0 - 9,5	7,8 - 8,3
Zuurstof	mg/l	> 2	> 4
Klantgerichte parameters			
Aluminium	µg/l	200	0 - 30
Hardheid (totaal) ⁸	mmol/l	>1,0	1,0 - 1,5
Kleur	mg/l Pt/Co	20	0 - 5
IJzer	g/l	200	0 - 40
Mangaan	µg/l	50	0 - 10
Natrium	mg/l	150	0 - 75
Sulfaat	mg/l	150	0 - 75
Troebelingsgraad	FTE	1	0 - 0,1

1) Voor (niet-microbiologische) parameters geldt: als een bedrijf binnenkort terug rapporteert dan de aangegeven waarden voor optimaal water. Een norm wordt de in RIVMAB gerapporteerde rapportagegrens verlaagd als gemiddelde waarde. Voorbeeld: normwaarde: 1 (mg/l), range optimaal water: 0,0 - 0,1 (mg/l); en rapportagegrens RIVMAB: <0,2 (mg/l) → in de WKI-berekening wordt de waarde zonder <- teken meegenomen, d.w.z. 0,2 (mg/l).

Omdat voor veel pesticiden en voor componenten van PAK (som) geen voldoende gevoelige analysemethoden bestaan om of wetmatige scheidingsmethoden te kunnen rapporteren, wordt voor deze twee parameters een uitzondering gemaakt en wordt de, een in RIVMAB gerapporteerde rapportagegrens aangenomen dat de stof afwezig is.

2) Daar de en door de wet (de norm) (0 lve/100 ml) niet mogelijk is, wordt voor de DLG-berekening uitgegaan van een norm van 0,3 lve/100 ml.

3) Naast de genoemde gezondheidskundige parameters uit het Drinkwaterbesluit, wordt ook en met de benchmark 2003 ook meegenomen het koperoplossend vermogen, dit omdat deze parameter een indicatie geeft van potentiële veranderingen van de waterfysische test spreiding. Vanaf de benchmark 2006 wordt deze parameter niet meer meegenomen, omdat er niet voor alle bedrijven een eenduidig meetvermogen voor geldt.

4) De norm geldt voor de 90-percentiel waarde.

5) Als pesticiden worden meegenomen als parameternummers uit de KWR-parameterlijst tussen de 1.000 en 9.000, tenzij een bepaalde parameter door RIVMAB en/of als toxicologisch niet relevant is vermeld (i.e. BAM, AtrPA, Dieldrin, dieldrin en 1,2-dichloropropan).

6) Alleen de bij een waterbedrijf in het water gerapporteerde individuele pesticiden worden meegenomen. Deze pesticiden leveren alleen 1 DLG-waarde.

7) De op een specifieke wijze wordt vastgesteld in drie stappen. Eerst wordt van iedere pesticide een DLG bepaald o.b.v. het jaargemiddelde. De afzonderlijke DLG's worden opgeteld en gedeeld door 2 (gemiddeld rapporteert een waterbedrijf 2 pesticiden af pomp boven de rapportagegrens).

8) Het is de getal 'A'. Tweede stap is dat een DLG wordt bepaald door de som van de jaargemiddelden van alle pesticiden te delen door de norm (0,5 7g/l).

9) Het is de getal 'B'. Stap 3: de hoogste waarde van A en B wordt meegenomen als DLG voor pesticiden.

10) De wetmatige norm is 1000 lve/100 ml voor af tap; 1 v m. hogere in het distributiegebied wordt in de WKI-berekening een norm van 200 lve/100 ml toegepast.

11) De norm voor laud leidingwater in het Drinkwaterbesluit is maximaal 25 °C. In de WKI-berekening wordt daarnaast als ondergrens 0 °C aangenomen.

12) De norm in het Drinkwaterbesluit is 1,0 - 11. In de WKI-berekening wordt uitgegaan van een norm 11 - 1. In combinatie met een bandbreedte van 1,0 - 1,5 waarden het drinkwater als optimaal wordt beschouwd.

Bijlage B: Overzicht Benchmark kostensoorten

Kostensoort	Omvat (niet uitputtend):
Salariskosten	salariskosten; overhevelingstoelage; sociale lasten; pensioenpremies, personeel-/VUT lasten; vakantietoelage; eindejaarsuitkering, gratificaties, bonussen e.d.; overwerk en wacht dienst; niet opgenomen verlofskosten
Overige loonkosten	kosten Arbo-wet; reis- en verblijfkosten; woon- en werkverkeer; representatiekosten / kledingvergoeding; verhuiskosten; koffiegeldvergoeding; overige loonkosten
Opleidingskosten	(vormings-/bedrijfs-) cursussen; seminars; studiekosten vergoedingen; overige opleidingskosten
Werving- en selectiekosten	Personeelswerving / advertentiekosten; werving- en selectiekosten; overige werving- en selectiekosten
Uitzendkrachten	detachering; lonen; afdragingen; overige kosten met betrekking tot uitzendkrachten
Diensten derden	Inleenkrachten; diensten derden (regie); kosten laboratoriumdiensten/ extern laboratorium; bewakingskosten; tekenwerk derden; meteropname derden; catering/ kantinebeheer derden; schoonmaakkosten derden; service contract gebouwen; advieskosten/ consultancy; audit kosten; onderhoud apparatuur; servicecontract apparatuur; kosten van taxaties; proces-/gerechtskosten; honoraria notarissen/ advocaten; slibverwijdering; afvalverwijdering (KCA, kantoorafval); bodemsanering; overige kosten diensten derden; (uren en materialen); veiligheidskosten; voorlichtingskosten; P&R voorlichting
Inventaris	kosten kantoorbenodigdheden, waaronder meubilair, kantoorartikelen, kantine inventaris e.d.; overige kosten inventaris
Energie (niet ten behoeve van prod./distr.) excl. autokosten	elektriciteit; gasverbruik verwarming; overige energiekosten (bijv. Ecotax)
Dataverkeer	telefoon, telefax, telex; semafoon, portofoon en mobilofoon; huur signaalkabels; overige kosten dataverkeer

Kostensoort	Omvat (niet uitputtend):
Drukwerk, post en archief	druk-, bindwerk, papier; porto- en vrachtkosten; tijdschriften en periodieken; personeelsbladen; documentatie; overige kosten met betrekking tot drukwerk, post en archief
Software kantoorautomatisering	Onderhoud software systemen
Hardware kantoorautomatisering	aanschaf hardware (bijvoorbeeld PC's); onderhoud hardware; overige hardware kosten
Software procesautomatisering	aanschaf software systemen (incl. licenties); onderhoud software systemen; overige software kosten
Hardware procesautomatisering	Onderhoud hardware systemen
Dotaties voorzieningen	bijvoorbeeld voorziening onderhoud en overige voorzieningen met een operationeel karakter (incl. amoveringen en reorganisatievoorzieningen)
Vrijval voorzieningen	bijvoorbeeld voorziening onderhoud en overige voorzieningen met een operationeel karakter (incl. amoveringen en reorganisatievoorzieningen)
Verzekeringen (excl. autokosten)	polis- en afsluitkosten; assurantiepremies; overige kosten met betrekking tot verzekeringen
Inkoop ruwwater	inkoopkosten ruwwater engros, excl. kosten met betrekking tot contracteren
Inkoop reinwater	inkoopkosten reinwater engros, excl. kosten met betrekking tot contracteren
Verbruiksgoederen	(magazijn)goederen/ materialen; voorraadverschillen; incurante goederen/ materialen; ingrediënten bedrijfsrestaurant; overige materialen
Gebruiksgoederen (excl. autokosten)	(magazijn) gereedschappen en werktuigen; overige gebruiksgoederen
Autokosten	(eigen) autokosten waaronder motorrijtuigenbelasting, assurantiepremie, reparatie/ onderhoud, ombouwkosten, brandstoffen
Hulpstoffen, chemicaliën en filtermaterialen	hulpstoffen (zuiveringsstations); chemicaliën; filtermaterialen/ filtergrond (zuiveringsstations)
Energie ten behoeve van productie of distributie	elektriciteit; aardgas; gasolie; noodstroom; dieselolie; overige energiekosten (bijv. Ecotax)
Huren en leasen met betrekking tot gebouwen en kantoren	
Huren en leasen met betrekking tot hardware en software procesautomatisering	
Huren en leasen met betrekking tot hardware en software kantoorautomatisering	
Huren en leasen met betrekking tot wagenpark (excl. autokosten)	
Huren en leasen met betrekking tot watermeters	
Overige huur- en lease-overeenkomsten	Inclusief erfpacht
Dubieuze debiteuren	Afschrijving dubieuze debiteuren, incassokosten
Betalingsverkeer	kosten betalingsverkeer, waaronder bank- en girokosten, kastekorten

Kostensoort	Omvat (niet uitputtend):
Contributies en bijdragen	kosten contributie VEWIN/ Kiwa; bijdragen aan waterschappen; abonnementskosten; overige giften en bijdragen, bijvoorbeeld t.b.v. realisatie Millennium Development Goals.
Vergunningen, stimuleringsregelingen en schadevergoedingen	kosten vergunningen (bijvoorbeeld met betrekking tot MER, Wet Milieubeheer, onttrekking (oever)grondwater, bouw, bestemmingsplan, onteigening); kosten stimuleringsregelingen, zoals grondwaterbeschermingsregeling (bijvoorbeeld met betrekking tot gebruik bestrijdingsmiddelen, landbouwgif); kosten schadevergoedingen (bijvoorbeeld droogteschade, schade derden, schade eigen risico)
Overige operationele kosten (exclusief autokosten)	lokale belastingen: Onroerende Zaak Belasting (OZB), waterschapslasten, rioolrechten, zuiveringsheffingen en reinigingsrechten; vergoedingen voor zakelijke rechten (bijvoorbeeld erfpachtcanon) en dergelijke); ontwikkelingshulp; bestuurskosten; kortingsregelingen voor woningbouwverenigingen; buitengewone lasten; veiligheidskosten; voorlichtingskosten