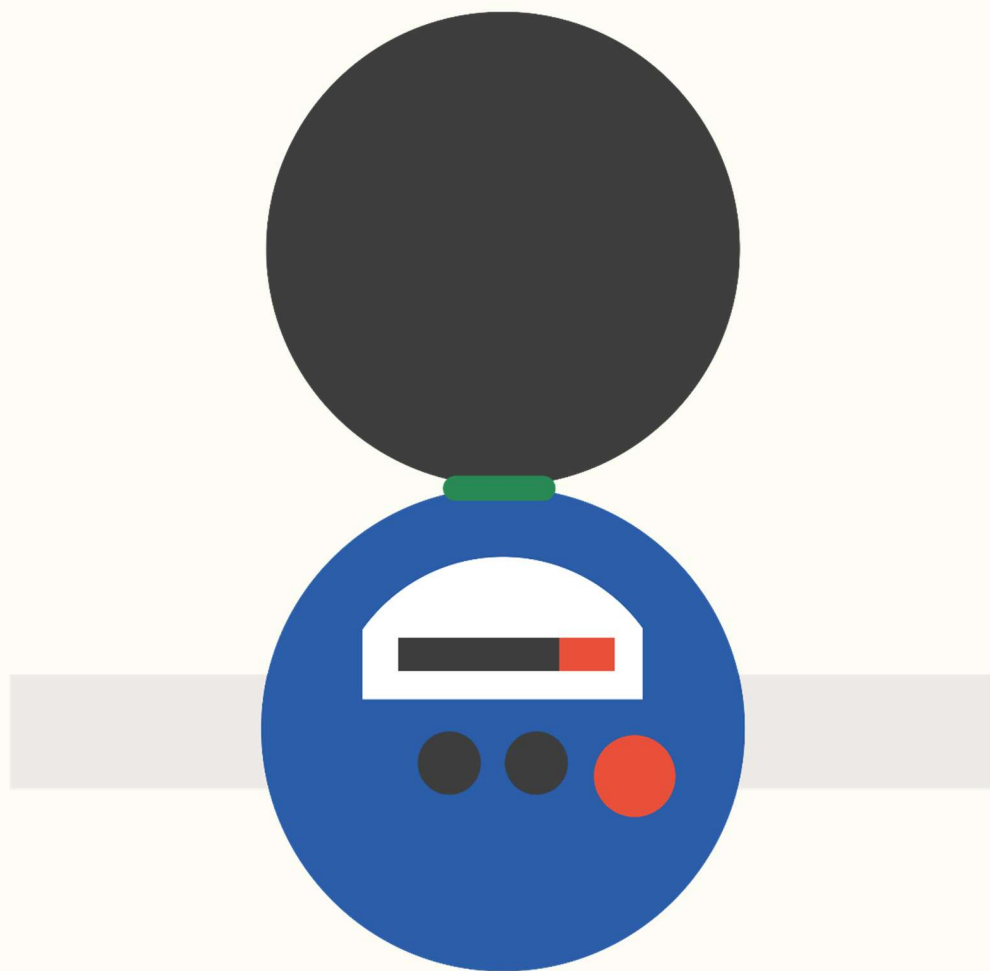


Verbeterplan Oasen 2019-2022

Opgesteld naar aanleiding van de
Prestatievergelijking 2019



Verbeterplan Oasen 2019-2022
Opgesteld naar aanleiding van de Prestatievergelijking 2019



Inhoud

Inhoud	4
Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Oasen	5
Inleiding	8
1 De kwaliteit van het geleverde water	10
1.1. Kwaliteitsbewaking	10
1.2. Normoverschrijdingen	12
2 Klantenservice	15
2.1. Klanttevredenheid	15
2.2. Leveringsonderbrekingen	16
2.3. Druk in het distributienet	18
3 Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening	20
3.1. Elektriciteitsverbruik	20
3.2. Reststoffen	21
3.3. Lek- en spuiverliezen	22
3.4. Duurzaamheid inkoopbeleid	23
4 Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen	25
4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens	25
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau	26
4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering	28
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling	29
4.5. Vermogensopbouw	30
4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders	31
4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur	32

Samenvattende tabel van de prestaties en streefcijfers van Oasen

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	0	N.v.t.	0	0
1.1b WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,009	0,008	N.v.t.	0,015	< 0,015
1.1c WKI bedrijfstechnische parametergroep	0,028	0,017	N.v.t.	0,015	< 0,015
1.1d WKI klantgerichte parametergroep	0,032	0,028	N.v.t.	0,022	<0,02
1.2a Normoverschrijding Gezondheidskundig acuut (%)	N.v.t.	0,10%	≤ 0,10%	0,07%	≤ 0,10%
1.2b Normoverschrijding Gezondheidskundig niet-acuut (%)	N.v.t.	0,00%	≤ 0,01%	0,00%	≤ 0,01%
1.2c Normoverschrijding Bedrijfstechnisch (%)	N.v.t.	0,05%	≤ 0,10%	0,04%	≤ 0,10%
1.2d Normoverschrijding Klantgericht (%)	N.v.t.	0,00%	≤ 0,05%	0,00%	≤ 0,05%
2. Klantenservice					
2.1a Rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	≥8,0	8,0	8,0
2.1b Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	8,0	≥8,0	7,7	8,0
2.1c Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,3	≥8,0	7,5	8,0
2.1d Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,0	≥8,0	8,3	8,3
2.1e Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	≥8,0	8,3	8,3
2.1f Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	≥8,0	8,0	8,1
2.2a leveringsonderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	13:49	13:29	Geen streefwaarde	18:21	Geen streefwaarde
2.2b leveringsonderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	07:47	03:21	≤ 4:15	04:34	≤ 4:15
2.2c Leveringsonderbreking totaal (mm:ss)	21:36	16:50	Geen streefwaarde	22:55	Geen streefwaarde
2.2d Leveringsonderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:49	00:50	Geen streefwaarde	01:32	≤ 1:00

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
2.3 Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	320	276	+ - 275	260	≤ 260
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening					
3.1a Elektriciteitsverbruik in kWh/m ³ geproduceerd drinkwater	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,37	0,34
3.1b Elektriciteitsgebruik distributieproces per m ³ distributie-input (kWh/m ³)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,17	0,17
3.2 Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%
3.3a NIRG als % in net gebracht	6,5%	5,2%	≤ 5,5%	4,1%	≤ 5,0 %
3.3b NIRG als m ³ per km leiding per dag	2,1	1,7	≤ 1,75	1,3	≤ 1,6
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen					
4.1 Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€/m ³)	1,67	1,62	N.v.t.	1,58	1,49
4.2a Totale kosten per aansluiting	210	196	208 - 210	197	194
4.2b Totale kosten per afgeleverde m ³	1,58	1,47	Geen streefwaarde	1,51	1,45
4.2c Belastingen	7	6	Geen streefwaarde	15	1
4.2d Afschrijvingen	39	33	38 - 40	41	45
4.2e Operationele kosten	145	137	131 - 132	119	124
4.2f Vermogenskosten	19	20	20 - 22	22	24
4.3a Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	203	190	N.v.t.	182	179
4.3b Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	203	182	N.v.t.	165	162
4.4a Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	884	1.410	1.341	1.288	1.400
4.4b Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	1,70%	1,80%
4.5a Balanstotaal (€mln)	191.777	236.043	275.000 - 285.000	279.482	345.058
4.5b Eigen vermogen (€mln)	81.074	93.385	97.500 - 102.500	111.691	126.625
4.5c Solvabiliteit (%)	42,3%	39,6%	35% - 38%	40,0%	37,0%
4.6a Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0
4.6b Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022
4.6c Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0
4.7a Investerings vervanging productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	23,3%	41%
4.7b Investerings uitbreiding productiemiddelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,4%	6%
4.7c Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,3%	12%
4.7d Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	49,2%	36%
4.7e Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8,8%	5%
4.7f Gesaneerd leidingnet (%)	1,2%	1,1%	n.v.t.	0,9%	1,0%
4.7g Gesaneerd leidingnet (Km)	47,0	46,9	n.v.t.	38,1	42,0
4.7h Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,0%	1,0%

Inleiding

Het Verbeterplan van Oasen N.V. is gebaseerd op de prestatievergelijking van de drinkwatersector zoals gerapporteerd in de Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2019, die op 18 december 2020 door de minister van IenW naar de Tweede Kamer is gestuurd. 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 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:

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

De drinkwaterbedrijven gebruiken de prestatievergelijking als 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.

Oasen N.V. 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.

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

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.

Leeswijzer

In het Verbeterplan wordt per prestatie-indicator weergegeven:

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

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

1 De kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:

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

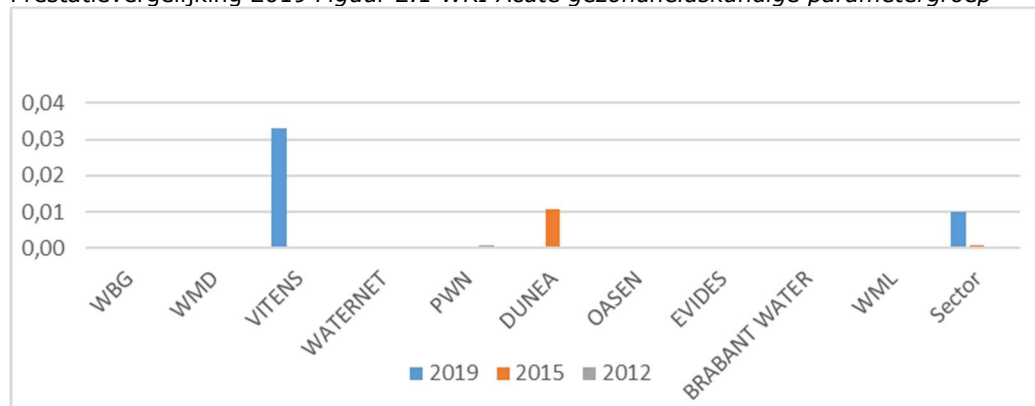
1.1. Kwaliteitsbewaking

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

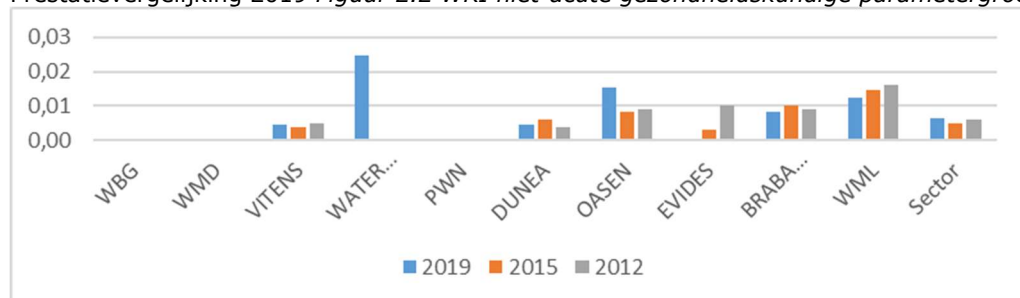
- gezondheidskundige parameters 'acuut': bacteriën die direct effect kunnen hebben op de gezondheid,
- gezondheidskundige parameters 'niet-acuut': chemische stoffen die invloed kunnen hebben op de gezondheid van iemand die er langdurig of op grote schaal aan wordt blootgesteld,
- bedrijfstechnische parameters: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

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

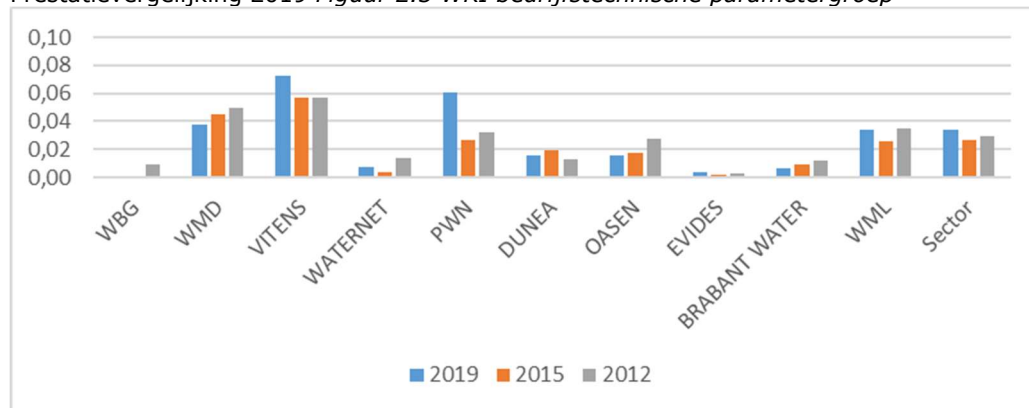
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.1 WKI Acute gezondheidskundige parametergroep*



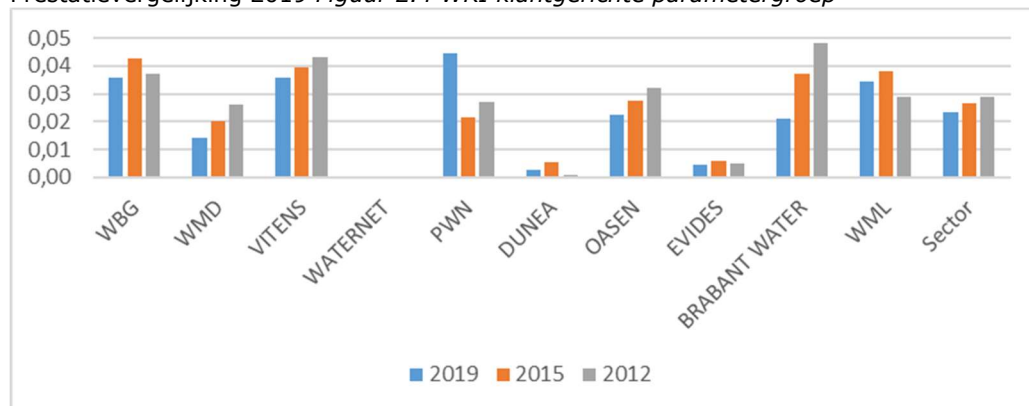
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.2 WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.3 WKI bedrijfstechnische parametergroep*



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.4 WKI klantgerichte parametergroep*



Toelichting prestatie Kwaliteitsbewaking

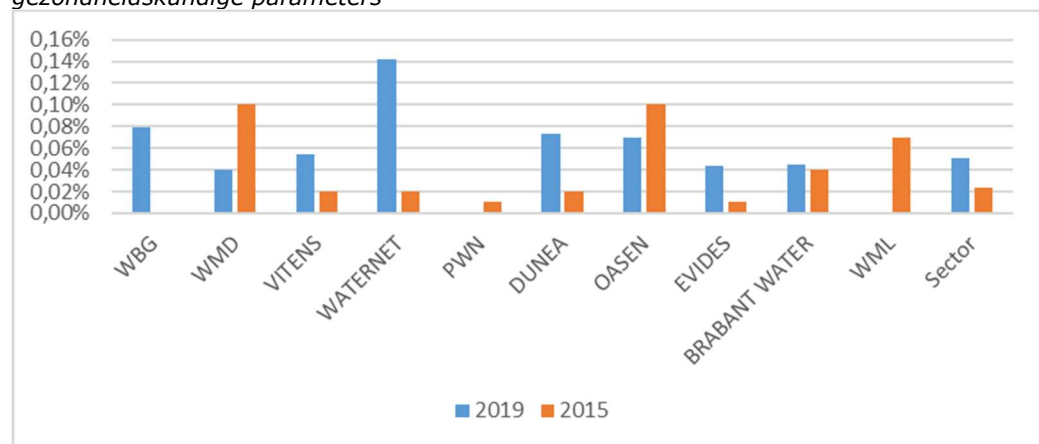
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. WKI Acute gezondheidskundige parametergroep	0	0	N.v.t.	0	0	Voor de WKI acuut blijven wij streven naar optimale WKI, conform realisatie voorgaande jaren.
b. WKI niet-acute gezondheidskundige parametergroep	0,009	0,008	N.v.t.	0,015	< 0,015	Monitoring, aansturing en optimalisatie van de zuiveringsprocessen vindt continu plaats om de waterkwaliteit optimaal te houden. D.m.v. nieuwbouw wordt de waterkwaliteit structureel verbeterd; ZST De Put is eind 2020 gesloten, eind 2022 begin 2023 zal een geheel nieuwe

						zuivering in bedrijf worden genomen.
c. WKI bedrijfs-technische parametergroep	0,028	0,017	N.v.t.	0,015	< 0,015	Zie toelichting b
d. WKI klantgerichte parametergroep	0,032	0,028	N.v.t.	0,022	<0,02	Zie toelichting b

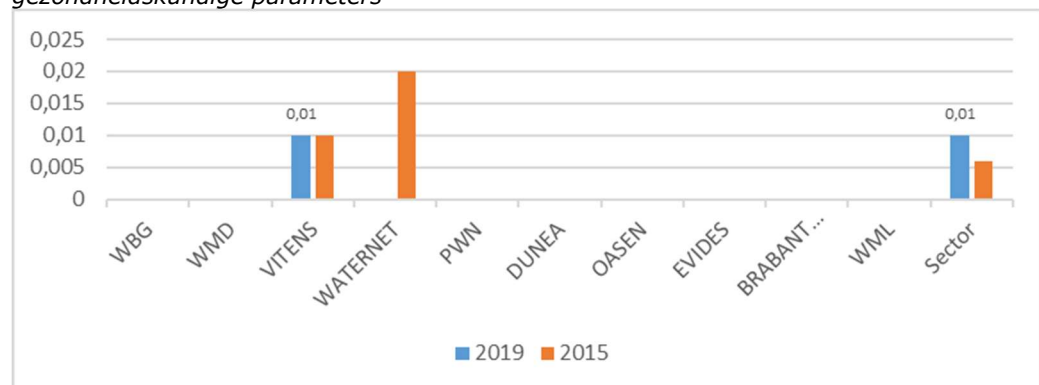
1.2. Normoverschrijdingen

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

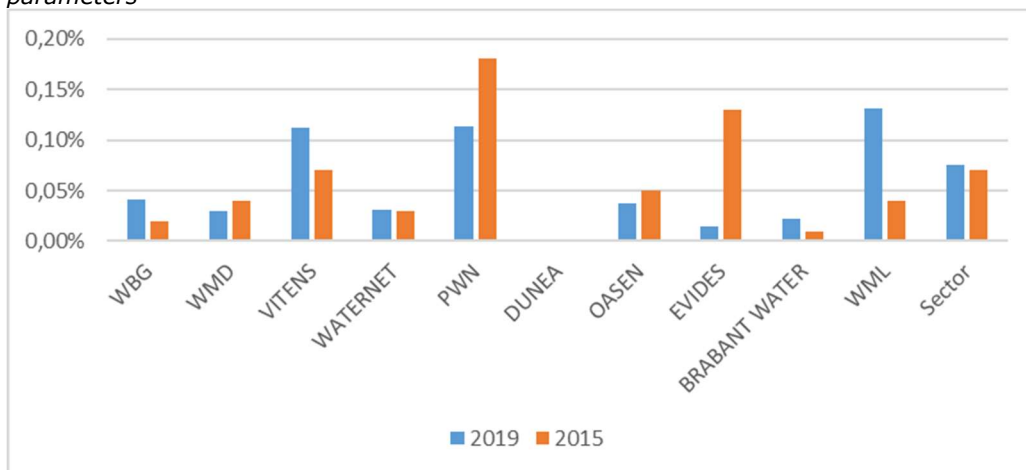
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.5* percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidskundige parameters



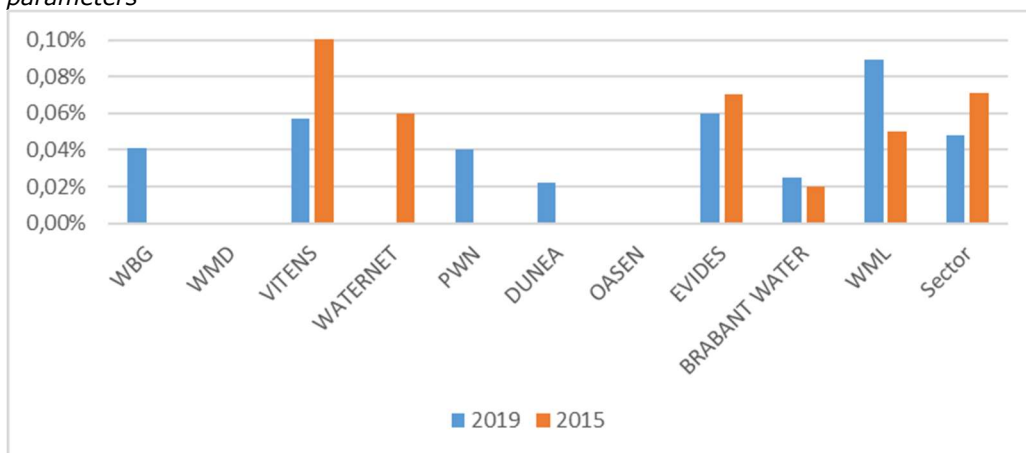
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 2.6* percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



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. Gezondheidskundig acuut (%)	N.v.t.	0,10%	≤ 0,10%	0,07%	≤ 0,10%	Monitoring, aansturing en optimalisatie van de zuiveringsprocessen vindt continu plaats waardoor overschrijdingen in uitgaand rein zo beperkt mogelijk blijven. Tevens worden werkzaamheden volgens strenge protocollen uitgevoerd en worden aannemers op prestaties beoordeeld waardoor het aantal normoverschrijdingen

						beperkt blijft. Tevens hebben de kwaliteitsverbeteringen van de zuiveringen in potentie een daling van het aantal normoverschrijdingen tot gevolg.
b. Gezondheidskundig niet-acuut (%)	N.v.t.	0,00%	≤ 0,01%	0,00%	≤ 0,01%	Zie punt A.
c. Bedrijfs-technisch (%)	N.v.t.	0,05%	≤ 0,10%	0,04%	≤ 0,10%	Zie punt A.
d. Klantgericht (%)	N.v.t.	0,00%	≤ 0,05%	0,00%	≤ 0,05%	Zie punt A.

2 Klantenservice

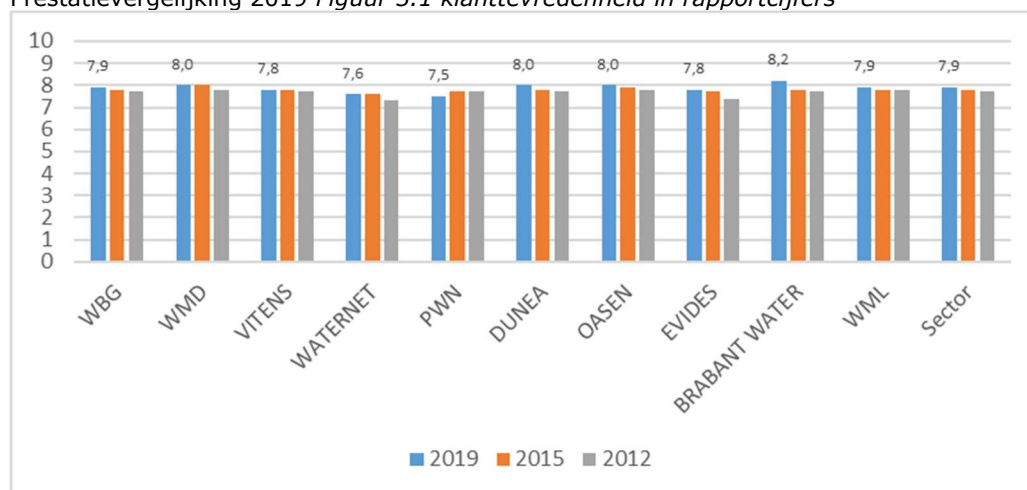
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op drie onderwerpen:

- klanttevredenheid
- leveringsonderbrekingen
- druk in het distributienet.

2.1. Klanttevredenheid

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

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 3.1 klanttevredenheid in rapportcijfers*



Toelichting prestatie Klanttevredenheid

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Rapportcijfer klanttevredenheid	7,8	7,9	≥8,0	8,0	8,0	Waarde handhaven. Verdere verhoging niet kostenproportioneel.
b. Rapportcijfer Verhelpen van storingen	7,7	8,0	≥8,0	7,7	8,0	Uitkomsten van de door Oasen zelf uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken frequenter analyseren en resultaten hiervan breder terugkoppelen naar eigen monteurs en binnendienstmedewerkers.
c. Rapportcijfer Onderhoud	7,5	7,3	≥8,0	7,5	8,0	Uitkomsten van de door Oasen zelf uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken frequenter analyseren en resultaten hiervan breder terugkoppelen naar eigen monteurs en binnendienstmedewerkers.
d. Rapportcijfer Verhuizing/ klantmutaties	8,0	8,0	≥8,0	8,3	8,3	Waarde realisatie 2019 handhaven door implementatie Mijn Oasen omgeving met inzicht in historisch

						verbruik en gegevens.
e. Rapportcijfer Meteropname	8,0	8,2	≥8,0	8,3	8,3	Waarde realisatie 2019 handhaven door implementatie Mijn Oasen omgeving met inzicht in ingevoerde meterstanden en verbruiken in de afgelopen gebruiks-jaren.
f. Rapportcijfer Facturering	7,8	7,9	≥8,0	8,0	8,1	Waarde verhogen met 0,1 punt ten opzichte van de realisatie 2019 door de implementatie van Mijn Oasen met historisch inzicht in de facturen en het implementeren van de dienst "Factuur Snel" die zorgt voor zeer snelle facturatie na invoering van de meterstand door de klant.

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

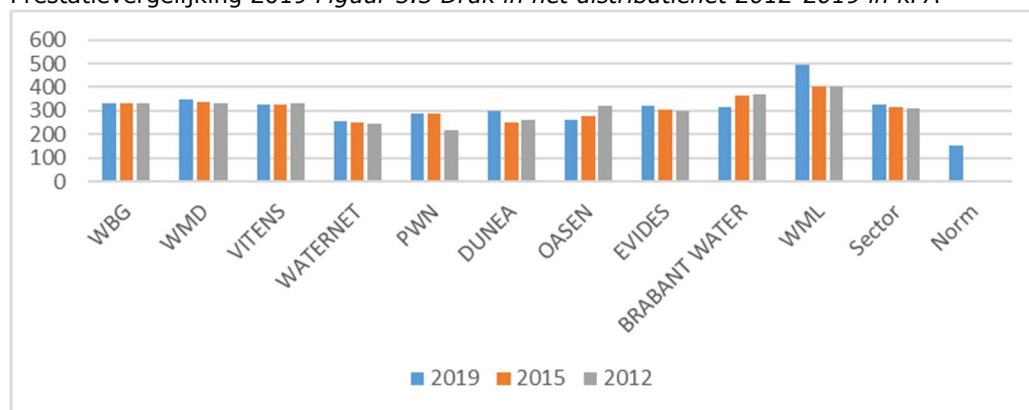
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Leverings- onderbreking (mm:ss) door onderhoud per aansluiting totaal	13:49	13:29	Geen streefwaarde	18:21	Geen streefwaarde	In principe heeft Oasen weinig invloed op de geplande OLM. Het is eigenlijk een vast gegeven. Oasen heeft de ambitie om ook de komende jaren haar leidingnet te verbeteren. Dit houdt in dat leidingen vervangen worden met leverings- onderbreking tot gevolg. De ambitie wordt afgestemd met derden (zoals gemeenten en kabels) die ook invloed hebben op de fasering van projecten. Oasen past sinds een aantal jaar de kop-over-kop methode toe om het aantal leverings- onderbrekingen zo laag mogelijk te houden.
b. Leverings- onderbreking (mm:ss) door storingen per aansluiting totaal	07:47	03:21	≤ 4:15	04:34	≤ 4:15	Door onze leidingen zo tijdig mogelijk te vervangen proberen we de storingsfrequentie laag te houden. Bij Assetmanagement wordt gebruik gemaakt van een prioriteringsmodel zodat de meest slechte leidingen als eerste worden vervangen.
c. Leverings- onderbreking totaal (mm:ss)	21:36	16:50	Geen streefwaarde	22:55	Geen streefwaarde	Is een totaal van 2.2a en 2.2b.
d. Leverings- onderbreking door storingen veroorzaakt door derden (mm:ss)	00:49	00:50	Geen streefwaarde	01:32	≤ 1:00	Op deze indicator hebben we in principe beperkte invloed. We zorgen dat we voldoen aan de WION wetgeving. Daarnaast zijn we

						voor deze indicator heel erg afhankelijk van externen. Door het proces van zowel KLIC als oriëntatiemeldingen te optimaliseren en ook het verhaalschade proces te verbeteren zodat de veroorzaker ook de daadwerkelijk gemaakte kosten gaat betalen willen we de externe bewuster maken van de gemaakte schade.
--	--	--	--	--	--	---

2.3. Druk in het distributienet

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

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



Toelichting prestatie Druk in het distributienet

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Gemiddelde druk bij leveringspunt (kPa)	320	276	+ - 275	260	≤ 260	Met de dynamische druk voldoen we aan de wet. We willen de dynamische druk verlagen naar 200 kPa bij de "watermeter" in de randen van ons voorzieningsgebied. Door het toepassen van nieuwe besturingsmodellen m.b.t. de distributie vanaf de locaties in relatie met de

						aanwezige drukmeetpunten in ons VZG is willen we dit de aankomende 2 jaar optimaliseren en verbeteren.
--	--	--	--	--	--	---

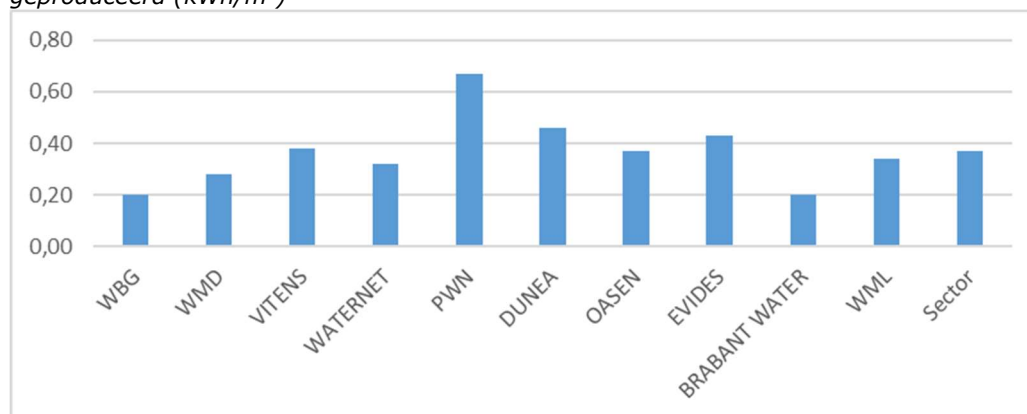
3 Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

3.1. Elektriciteitsverbruik

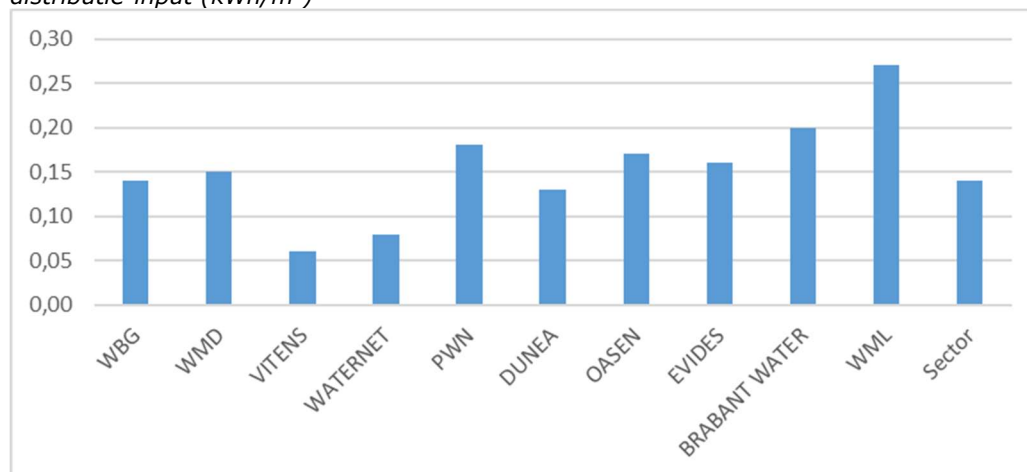
Het elektriciteitsverbruik wordt weergegeven:

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

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



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



Toelichting prestatie Elektriciteitsverbruik

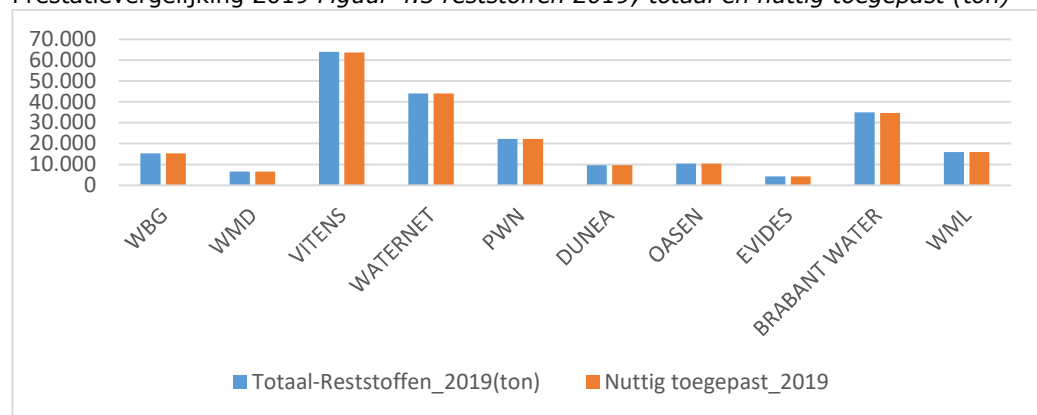
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Elektriciteitsgebruik productieproces per m3 geproduceerd (kWh/m ³)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,37	0,34	Verdere optimalisatie van de productieprocessen (toepassen LED verlichting in gebouwen en op terreinen, onderzoek naar nieuw software om beter drinkwatervraag te kunnen voorspellen. Voordeel is dat

						zuivering meer gelijkmatig draait i.p.v. piekverbruiken, daarnaast specifieke maatregelen per pompstation zoals vervangen van pompen)
b. Elektriciteitsgebruik distributieproces per m3 distributie-input (kWh/m ³)	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	0,17	0,17	Op termijn (medio 2022/2023) plan om op meerdere locaties op werkelijk gemeten druk in het voorzieningsgebied te gaan draaien

3.2. Reststoffen

De hoeveelheid en het aandeel nuttig toegepaste reststoffen worden weergegeven.

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



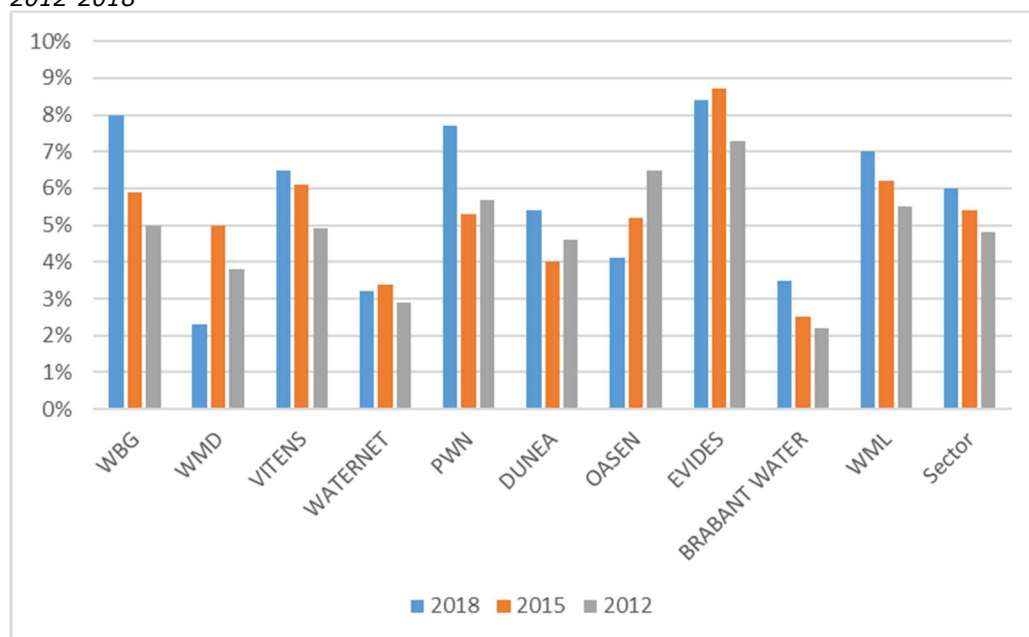
Toelichting prestatie Reststoffen

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Reststoffen nuttig toegepast (%)	100%	100%	100%	100%	100%	Aangezien al 100% wordt hergebruikt, zijn er geen specifieke verbeteracties geformuleerd.

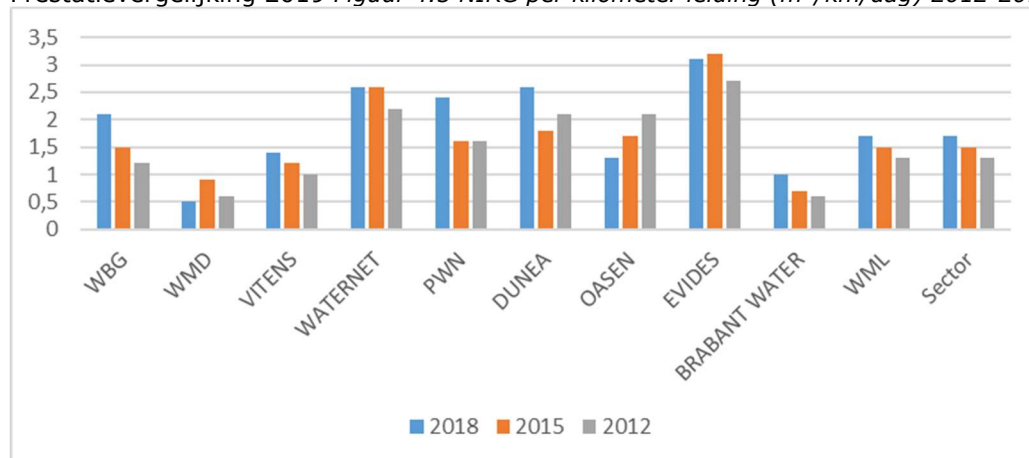
3.3. Lek- en spuiverliezen

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	6,5%	5,2%	5,5%	4,1 %	≤ 5,0 %	Op basis van de daadwerkelijke verbruiken gecombineerd met de productiecijfers (t.b.v. seizoensinvloeden) wordt een berekening uitgevoerd die gebaseerd is op de wettelijke verbruiken. Met behulp van DMA's krijgen we meer inzicht krijgen waar het net

						precies lekt. Met de ontwikkeling van lek zoeken proberen we lekkages sneller op te sporen en te repareren. Daarnaast is er een vervangingsbeleid van onze leidingen waarbij gekeken wordt naar materiaal, leeftijd en opgetreden lekkages in een bepaalde tijdseenheid.
b. NIRG als m ³ per km leiding per dag	2,1	1,7	≤ 1,75	1,3	≤ 1,6	Zie 3.3a

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
<p>Oasen streeft duurzaam inkopen na. Zij onderschrijft de duurzaamheidsdoelen van de overheid rondom circulair inkopen. We zorgen ervoor dat duurzaamheid een aspect of overweging is van elke inkoop en aanbesteding. Allereerst vragen we ons bij elke inkoop af of deze wel gedaan moet worden en in die hoeveelheid. Vervolgens stellen we bij elke aanbesteding of directe inkoop duurzaamheidseisen op het gebied van People, Planet en of Profit. Dat kan variëren van eisen op het gebied van hergebruik (circulariteit) tot bijvoorbeeld social return: wij stimuleren daarom - waar mogelijk en passend bij de (doelstelling van de) opdracht - de participatie van arbeidsgehandicapten in het arbeidsproces. Duurzaamheid mag Oasen geld kosten (in de overtuiging dat dit maatschappelijk terugverdiend wordt). Daar waar we op EMVI aanbesteden is minimaal altijd 10% van de punten te verdienen via</p>	<p>Van elke aanbesteding is MVI (Maatschappelijk Verantwoord Inkopen) een aspect of overweging en we leggen deze vast in het inkoopstrategiedocument. De uitgangspunten voor MVI zijn: we zoeken voor de gewenste kwaliteit de meest duurzame oplossing; we gebruiken bij het formuleren van een inkoopstrategie duurzaamheidsexpertise; we bieden de markt ruimte om daadwerkelijk een duurzame oplossing te laten bieden; we zijn bereid om extra kosten te betalen, waarbij we het resultaat monitoren.</p>	<p>In 2021 zijn we gestart met ook de CO2 beprijzing mee te nemen in specifieke aanbestedingen. Daarnaast blijft duurzaamheid een onderdeel uitmaken van de beoordeling van de aanbestedingen.</p>

<p>duurzaamheidscriteria. Niet alleen stellen we duurzaamheidseisen aan het in te kopen product, maar hanteren we ook duurzaamheidseisen bij de selectie van de leverancier. Dat laatste wordt verder uitgewerkt en zal een eis zijn waarbij van de leverancier een nog te bepalen percentage van zijn bedrijfsvoering volgens de principes van de circulaire economie zal inrichten.</p> <p>Werken, Leveringen en/of Diensten die onder niet aanvaardbare arbeidsomstandigheden (zoals kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie van werknemers, niet-betaling van leefbaar loon) tot stand komen of zijn gekomen worden geweerd. Dat betekent ook dat we ons verdiepen in het productieproces van onze producten en proberen te achterhalen hoe en waar producten tot stand komen.</p>		
---	--	--

4 Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling en investeringen

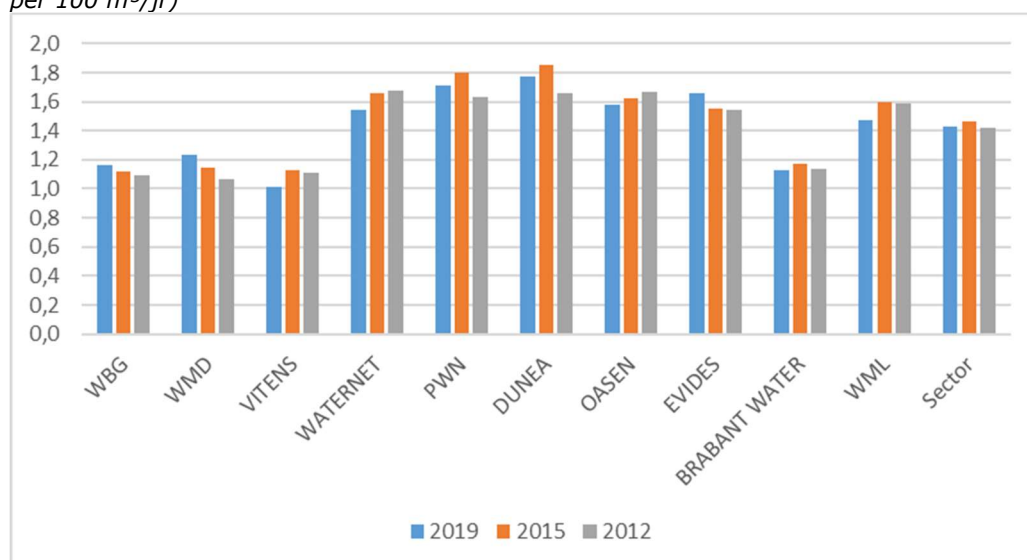
De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van de financiële prestaties richt zich op de volgende aspecten:

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

4.1. Drinkwatertarief voor huishoudens

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

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



Toelichting prestatie Drinkwatertarief

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
Drinkwatertarief gemiddeld gezin (€ per m ³)	1,67	1,62	N.v.t.	1,58	1,49	Voor 2022 verwachten wij een daling van de tarieven door het wegvallen van de precario.

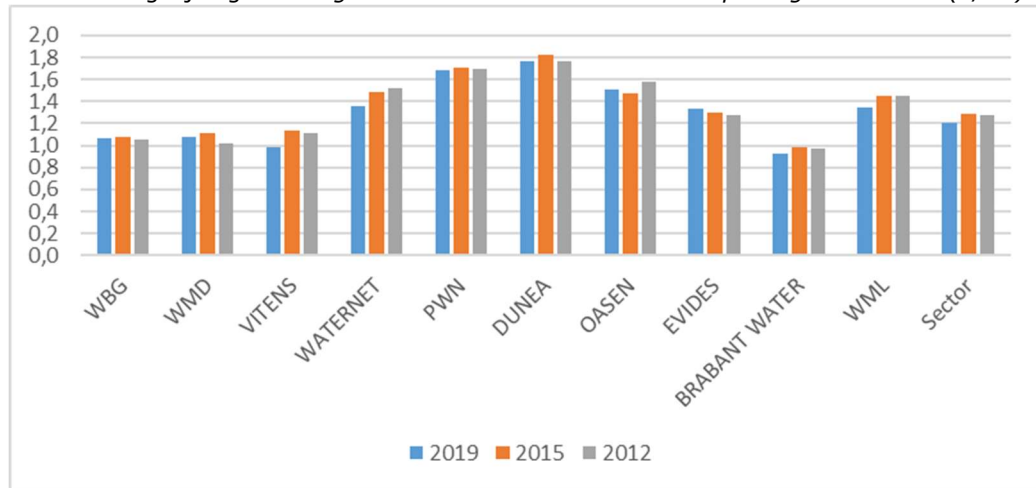
4.2. Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

De kosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ worden weergegeven

Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.2 Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting*



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



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

bedrijf	Belastingen	Afschrijvingen	Operationele kosten	Vermogenskosten
WBG	0,03	0,19	0,75	0,10
WMD	0,01	0,25	0,73	0,09
Vitens	0,02	0,27	0,57	0,12
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
Sector	0,04	0,30	0,75	0,13

Toelichting prestatie Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

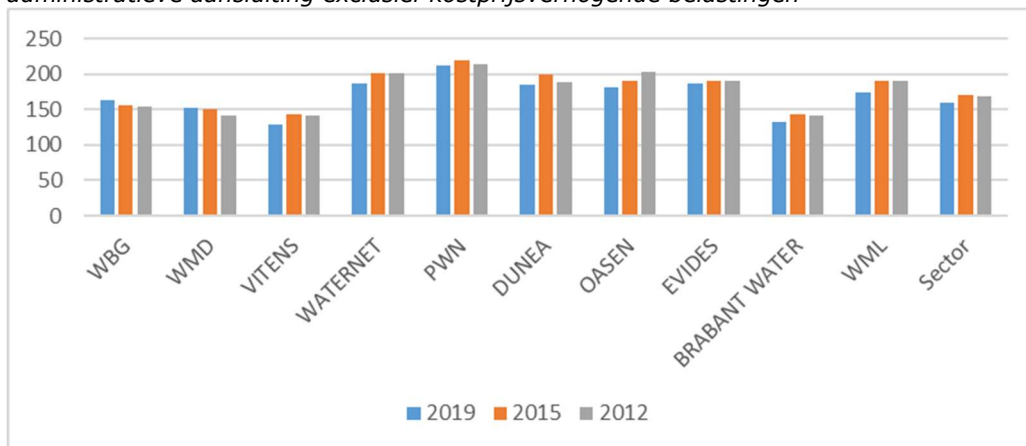
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Totale kosten per aansluiting	210	196	208 - 210	197	194	Voor de toelichting, zie 4.2c t/m 4.2.f.
b. Totale kosten per afgeleverde m ³	1,58	1,47	Geen streefwaarde	1,51	1,45	Voor de toelichting, zie 4.2c t/m 4.2.f.
c. Belastingen	7	6	Geen streefwaarde	15	1	Door het wegvallen van de precario zullen de belastingen fors dalen.
d. Afschrijvingen	39	33	38 - 40	41	45	Als gevolg van de vele investeringen in ons leidingnet en de productielocaties zullen onze afschrijvingen gaan stijgen.
e. Operationele kosten	145	137	131 - 132	119	124	Onze operationele kosten zullen naar verwachting stijgen i.v.m. loonsverhogingen (cao + beoordeling) en inflatie.
f. Vermogenskosten	19	20	20 - 22	22	24	De vermogenskosten zullen licht stijgen, aangezien onze WACC ruimte stijgt, door toename balanstotaal (zie 4.5a). Wij willen de WACC ruimte maximaal benutten om aan de ratio's van de banken te kunnen voldoen.

4.3. Gerealiseerde efficiëntieverbetering

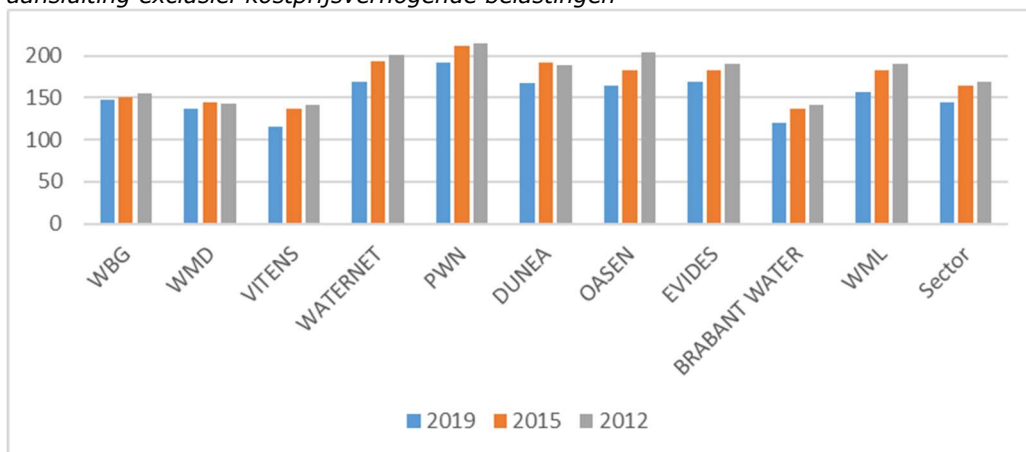
De efficiëntieverbetering wordt weergegeven als

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

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



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



Toelichting prestatie Gerealiseerde efficiëntieverbetering

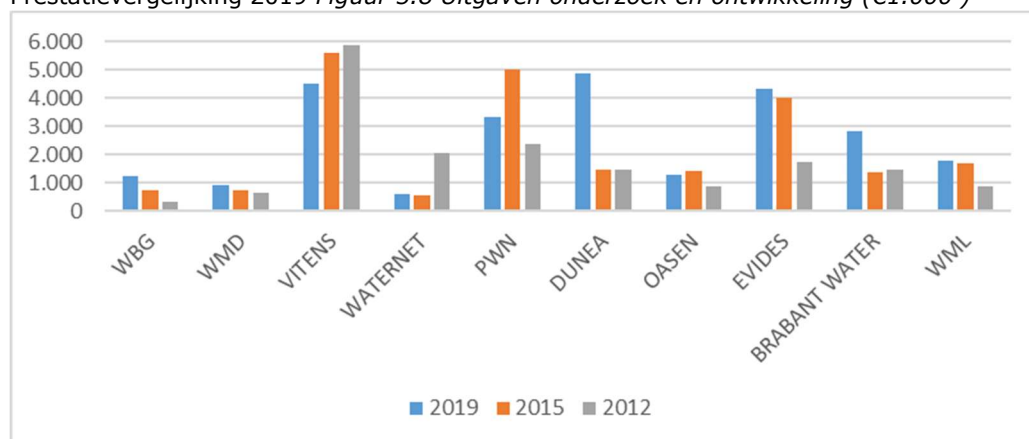
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Nominale drinkwaterkosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	203	190	N.v.t.	182	179	Wij verwachten dat de totale kosten per aansluiting dalen en willen de nominale drinkwaterkosten met minimaal hetzelfde bedrag laten dalen

b. Reële kosten (€) per administratieve aansluiting excl. kostprijsverhogende belastingen	203	182	N.v.t.	165	162	Wij verwachten dat de totale kosten per aansluiting dalen en willen de reële drinkwaterkosten met minimaal hetzelfde bedrag laten dalen
---	-----	-----	--------	-----	-----	---

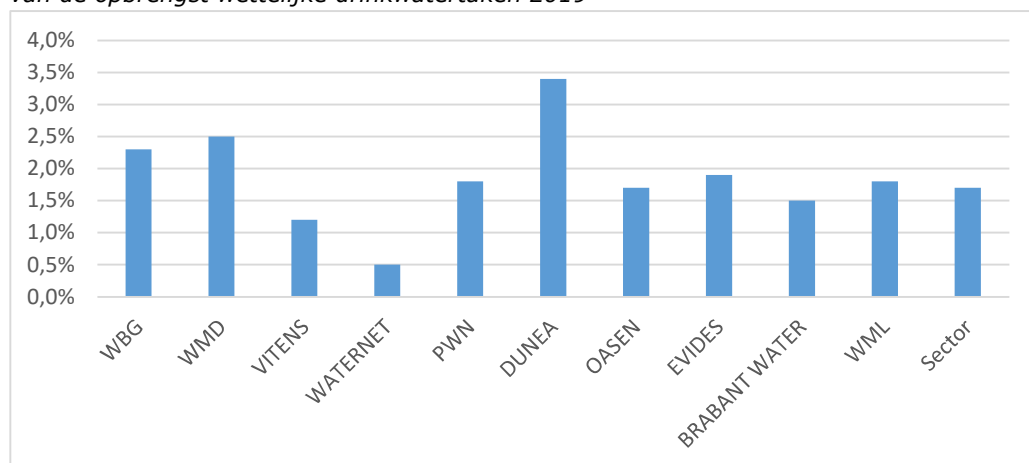
4.4. Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

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

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



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



Toelichting prestatie Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

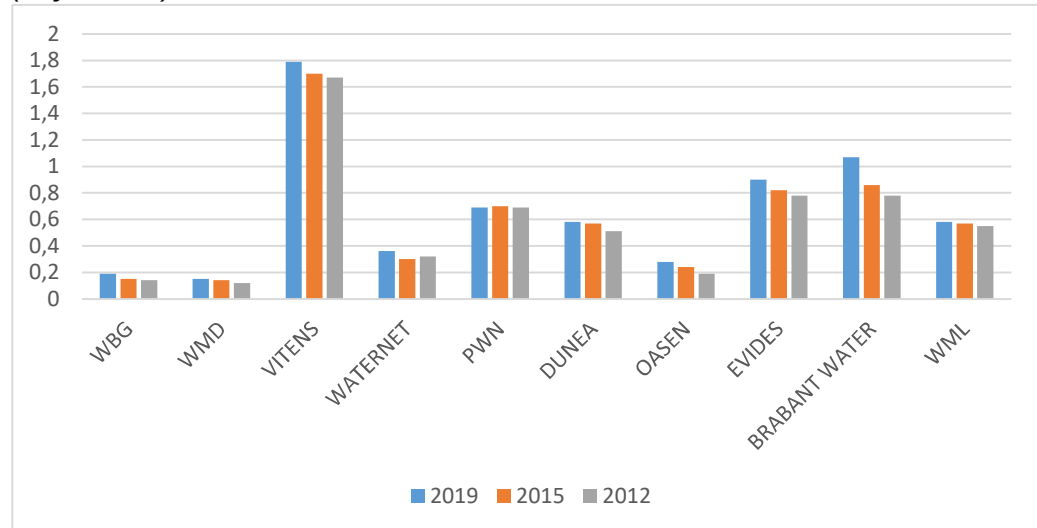
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgaven aan O&O totaal (€1.000)	884	1.410	1.341	1.288	1.400	De uitgaven voor O&O zullen naar verwachting licht stijgen. Wij blijven inzetten op onderzoek naar nieuwe zuiverings-technieken en

						onderzoeken voor ons distributienet.
b. Uitgaven aan O&O (€) als % opbrengst drinkwatertaken	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	1,7%	1,8%	Zie toelichting onder punt a.

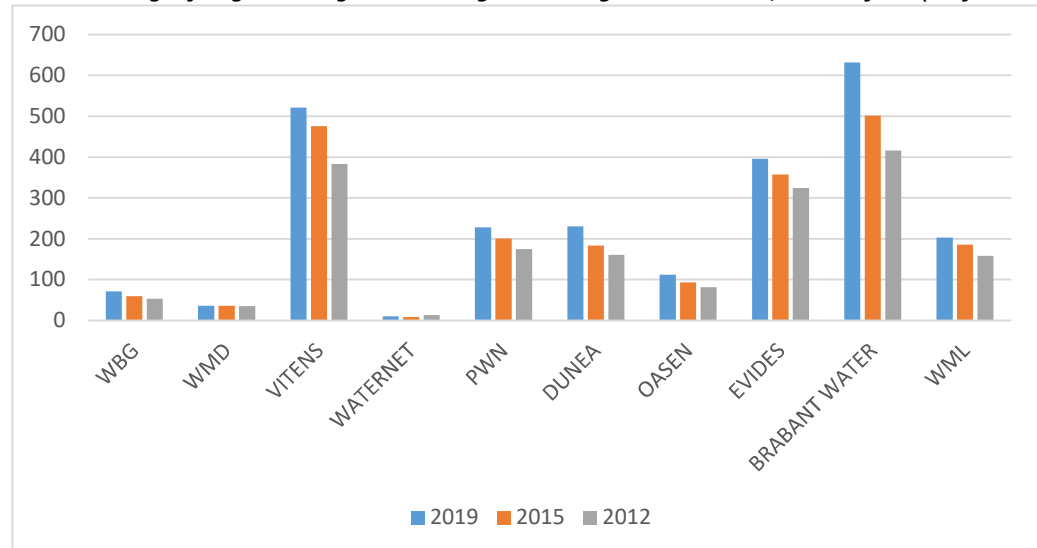
4.5. Vermogensopbouw

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

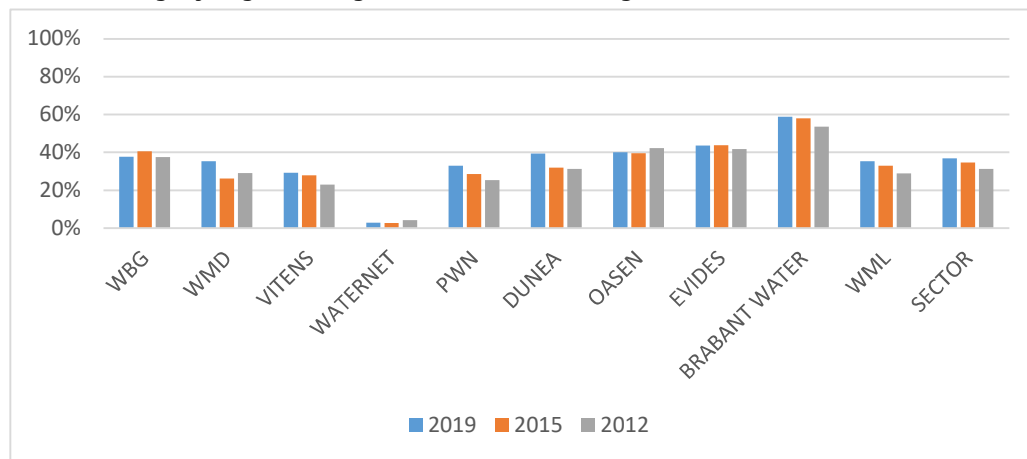
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.10 Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)*



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. Balans-totaal (€mln)	191.777	236.043	275.000 – 285.000	279.482	345.058	Vanwege de investeringen gaat het balans-totaal de komende jaren stijgen
b. Eigen vermogen (€mln)	81.074	93.385	97.500 – 102.500	111.691	126.625	Het eigen vermogen zal de komende jaren stijgen als gevolg van de toevoeging van het resultaat aan de algemene reserves
c. Solvabiliteit (%)	42,3%	39,6%	35% - 38%	40,0%	37,0%	Onze solvabiliteit daalt door ons investerings-volume. Met het resultaat wat we vanuit de WACC kunnen behalen, is het gevolg dat onze solvabiliteit zal dalen.



4.6. Uitkeringen aan aandeelhouders

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

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

Drinkwaterbedrijf	Dividend €1.000	aandeel van de winst 2019 (%)	aandeel van de opbrengst 2019 (%)
WBG	0	0,0	0,0

WMD	0	0,0	0,0
Vitens	0	0,0	0,0
Waternet	0	0,0	0,0
PWN	703	8,7	0,4
Dunea	0	0,0	0,0
Oasen	0	0,0	0,0
Evides	21.540	80,7	9,3
Brabant Water	0	0,0	0,0
WML	0	0,0	0,0
Sector	22.243	26,2	1,5

Toelichting prestatie Uitkeringen aan aandeelhouders

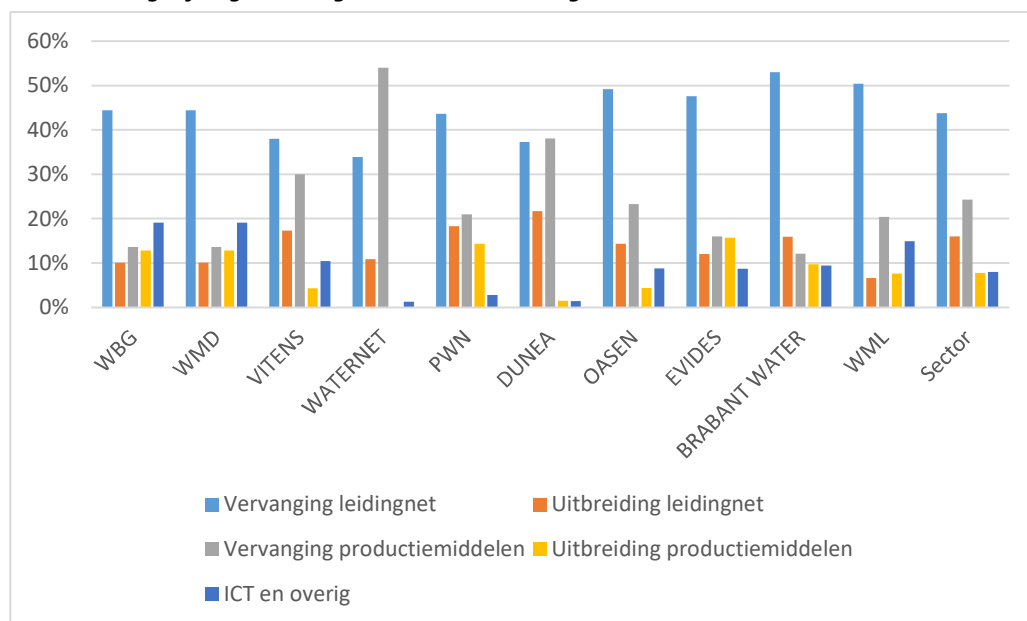
Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Uitgekeerd dividend (€1.000)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0	Wij hebben als beleid dat we geen dividend uitkeren
b. Uitgekeerd dividend als aandeel van de winst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0	
c. Uitgekeerd dividend als aandeel van de opbrengst (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	0	0	

4.7. Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

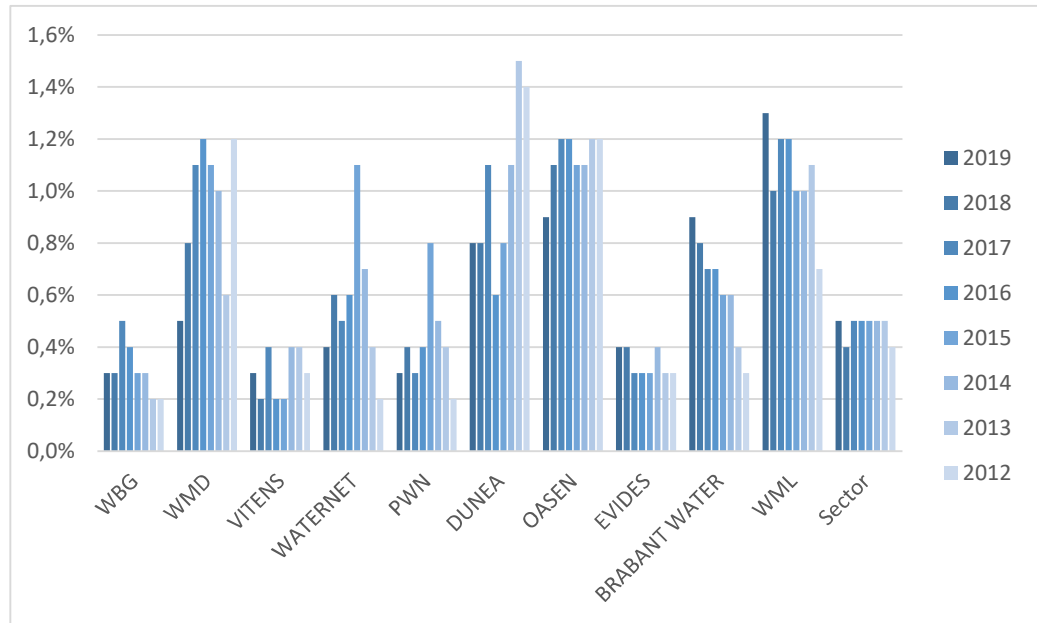
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:

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

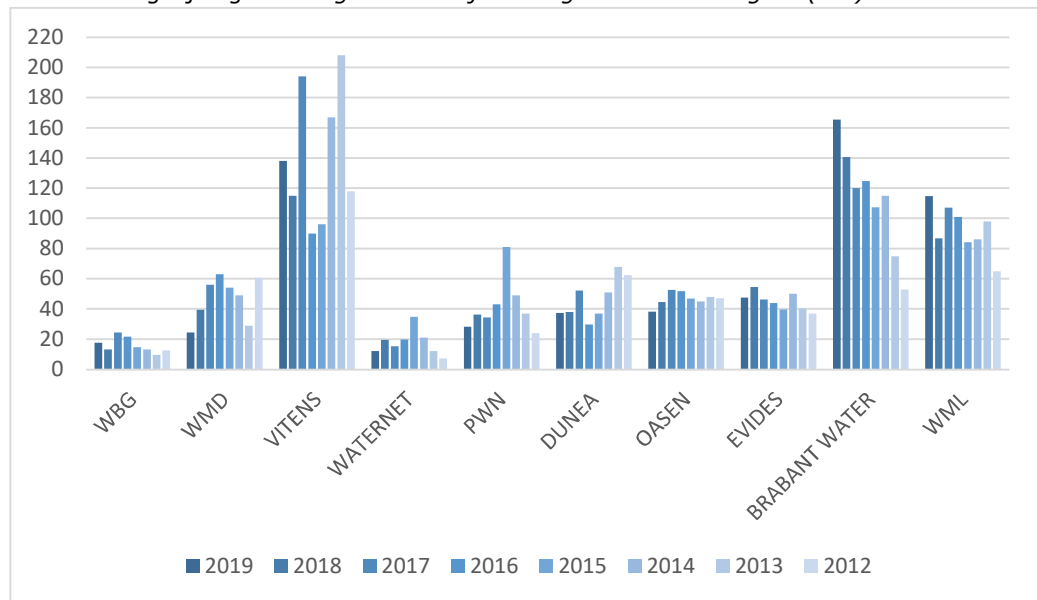
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.14* Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort 2019



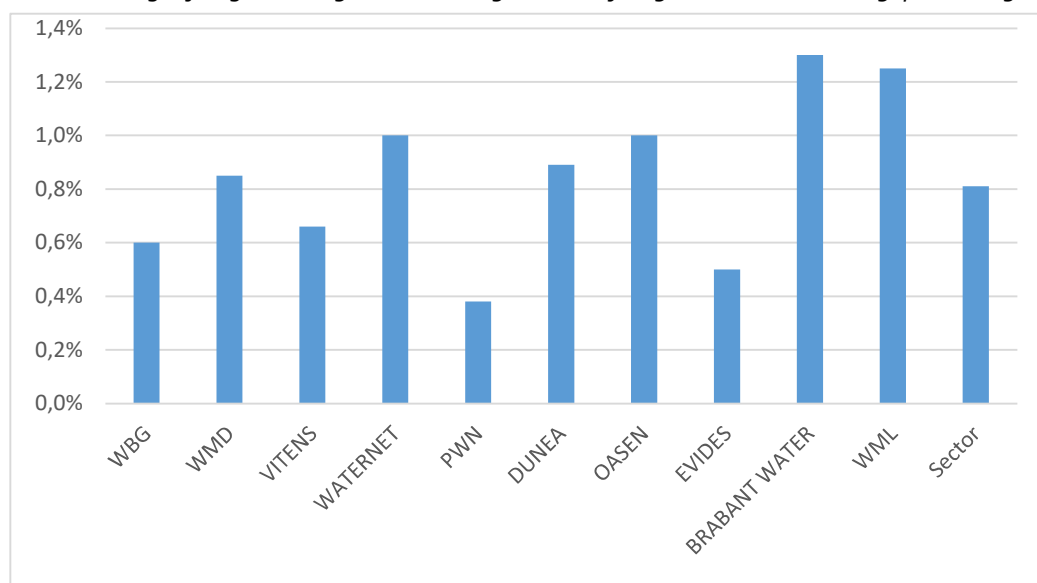
Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.15 tijdreeks percentage gesaneerd leidingnet*



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



Prestatievergelijking 2019 *Figuur 5.17 Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage*



Toelichting prestatie Vervangingsopgave van de drinkwaterinfrastructuur

Indicator	Score 2012	Score 2015	Streefscore 2018	Realisatie 2019	Streefscore 2022	Toelichting
a. Investerings vervanging productie-middelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	23,3%	41%	Wij zijn bezig met de vervanging van twee zuiveringsstations. In 2022 zullen wij ook nog bezig zijn met de bouw van deze stations. Hierdoor zal het percentage vervanging productiemiddelen in 2022 toenemen.
b. Investerings uitbreiding productie-middelen (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4,4%	6%	Vanwege de zuivering op basis van volstroom RO in de nieuwe zuiveringsstations stijgen de uitbreidings-investeringen productiemiddelen.
c. Investerings uitbreiding leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	14,3%	12%	Het percentage investeringen in uitbreiding leidingnet dalen licht als gevolg van de bouw van de nieuwe productielocaties.
d. Investerings vervanging leidingnet (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	49,2%	36%	De investeringen m.b.t.de leidinginfrastructuur dalen, maar nog steeds in lijn met de planmatige vervagings-investeringen om voldoende leveringszekerheid te kunnen borgen. De daling wordt veroorzaakt doordat de investeringen in omvang toenemen (vanwege de nieuwe zuiveringsstations), waardoor het percentage voor leidingen lager wordt. Nog steeds zullen wij in 2022 veel investeren in ons leidingnet.

e. Investerings ICT en overig (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8,8%	5%	Hier vindt ook een kleine daling plaats als gevolg van de toename van de investeringen.
f. Gesaneerd leidingnet (%)	1,2%	1,1%	n.v.t.	0,9%	1,0%	De komende jaren blijven wij rond de 1% van ons leidingnet saneren om ook in de toekomst de leveringszekerheid te waarborgen.
g. Gesaneerd leidingnet (Km)	47,0	46,9	n.v.t.	38,1	42,0	Zoals bij punt f aangegeven is onze ambitie om 1% per jaar te vervangen, dit komt neer op 42 km.
h. Prognose 10-jaar gemiddelde sanering (%)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	1,0%	1,0%	Onze prognose is ten opzichte van het voorgaande jaar gelijk gebleven. Onze ambitie blijft om elk jaar 1% te vervangen.