Samenvatting Ondernemingsplan 2023
Evides Waterbedrijf

Introductie
In het Ondernemingsplan 2023 (OP2023) beschrijft Evides de plannen voor 2023. Hieronder is het Ondernemingsplan samengevat. Allereerst worden ontwikkelingen benoemd die voor aankomend jaar belangrijk zijn. Daarna komt de Strategische Koers aan bod. Ook de reguliere bedrijfsvoering benoemen we en aan het einde worden de financiën toegelicht.

Ontwikkelingen om ons heen
Klimaatcrisis
De klimaatverandering en het vaker optreden van pieken met intensieve neerslag en periodes van droogte vragen om het duurzaam verzekeren van de zoetwatervoorraad en drinkwaterproductie in lijn met de watervraag. Inmiddels is er in 2022 een begin gemaakt met de realisatie van het versterken en vergroten van de infrastructuur van het Biesbosch-systeem Zuid. Daarnaast loopt er onderzoek naar aanvullende bronnen.

De effecten van de klimaatcrisis vragen om een transitie van het gehele watersysteem van Nederland. In plaats van het water snel af te voeren zal het langer vastgehouden moeten worden. De samenwerking met de waterketenpartners (waterschappen en gemeenten) is hierin cruciaal. Daarnaast is een transitie van het watergebruik nodig waarbij alle waterverbruikers (landbouw, bedrijfsleven/industrie en huishoudens) hun aandeel zullen moeten leveren.

Hergebruik van water kan een belangrijke bijdrage leveren aan de zoetwaterbeschikbaarheid.

Energietransitie
De energietransitie vergt de komende decennia een enorme extra inspanning met betrekking tot de ondergrondse infrastructuur. Allereerst met betrekking tot de gas- en elektriciteitsvoorziening, maar deze heeft direct effecten op de infrastructuur voor de drinkwatervoorziening.

De samenwerking tussen Stedin, Enduris/DNWG en Evides heeft ook in 2022 een verdere uitwerking gekregen in de ontvlechting van wateractiviteiten, de gezamenlijke aanbesteding van werkzaamheden en de inrichting van de multidisciplinaire samenwerking. Verwacht wordt in het voorjaar van 2023 gezamenlijk contracten af te kunnen sluiten met de aannemers.

Bronbescherming en zoetwaterbeschikbaarheid
De bronnen van Evides vormen een belangrijke basis voor de continue levering van kwalitatief goed en voldoende drinkwater en industriewater. In sectorverband (Vewin en RIWA) pleit Evides voor adequaat rijksbeleid en internationaal beleid om de verontreinigingen bij de bron aan te pakken en de zoetwaterbeschikbaarheid voor de (drink)watervoorziening ook voor de lange termijn te garanderen. Om de ontwikkelingen nauwgezet te volgen heeft Evides de ontwikkelingen rond PFAS benoemd tot prioritair risico voor Evides.

We voeren inmiddels monitoring uit en werken aan inzicht in de concentraties en het effect van - optimalisatie van - bestaande zuiveringsstappen. Op voorhand is al wel duidelijk dat een eventuele majeure aanscherping van de drinkwaternorm voor PFAS door het Ministerie van I&W substantiële consequenties zal hebben voor de productie van drinkwater. De investeringskosten zullen dan substantieel moeten toenemen en de CO_2-voetafdruk zal fors stijgen. Reden te meer om dit probleem niet 'end of pipe' op te lossen, maar nú aan te pakken daar waar ze ontstaan.

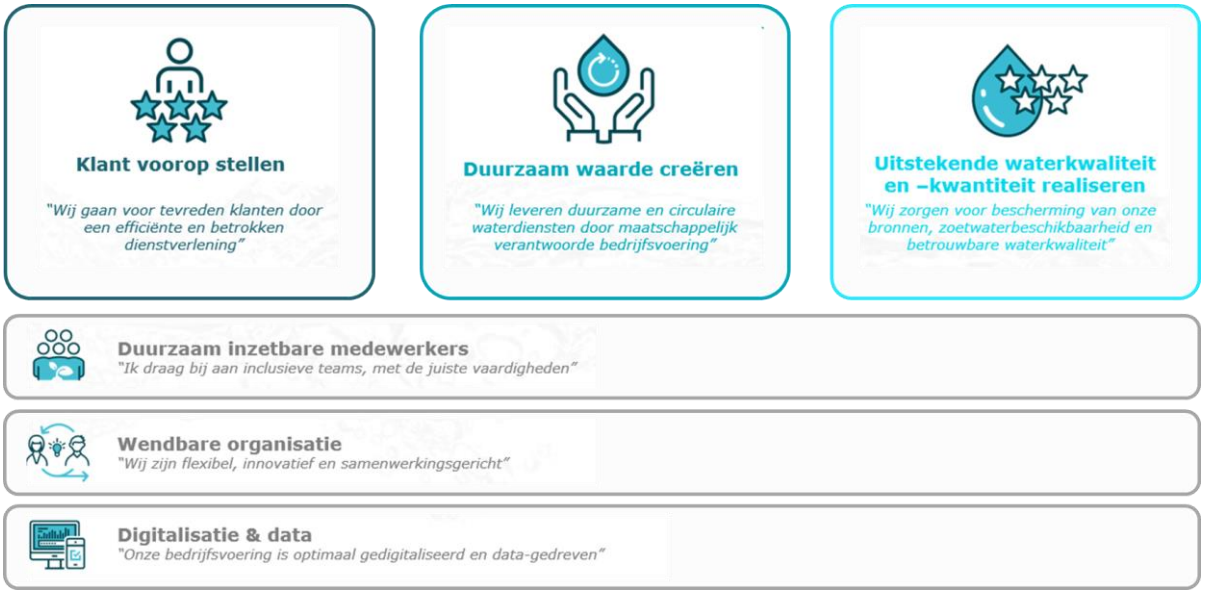
Informatiebeveiliging
Over de hele de wereld zijn (vitale) bedrijven meer en meer het slachtoffer van cyberaanvallen. Daarmee samenhangend is er een toenemende complexiteit en regeldruk en stellen technische innovaties (zoals IoT en Cloud) nieuwe eisen aan de systemen van Evides. Evides heeft cybersecurity als één van de prioritaire risico's benoemd. Dit risico richt zich op de kans van een cyberaanval of misbruik van bedrijfs- of persoonsgegevens, leidend tot financiële schade en/of imagoschade. Onze toezichthouder heeft eind 2021 een audit gehouden en bevestigd dat Evides compliant is.

Nationaal beleid en regelgeving
De Beleidsnota Drinkwater (2021) van het Ministerie van I&W wordt inmiddels uitgewerkt via een zogenoemde Implementatie en uitvoeringsagenda. Deze agenda is in voorjaar 2022 vastgesteld. De uitvoering loop enige vertraging op vanwege capaciteitsproblemen bij het ministerie.

De implementatie van de Omgevingswet is uitgesteld tot 1 juli 2023. Met de nieuwe Omgevingswet worden verantwoordelijkheden bij de andere overheden neergelegd. Dit geldt ook voor de bescherming van de bronnen van Evides die voor een belangrijk deel op rijksniveau was geregeld. De ruimtelijke reservering en bescherming van de bronnen en leidinginfrastructuur zal geborgd moeten worden via de Omgevingsvisies en -plannen van provincies en gemeenten.

Strategische Koers 2021 – 2025
Blijvend anticiperen op ontwikkelingen. Dat is het motto van de Strategische Koers 2021-2025 die we in 2020 hebben uitgestippeld (zie Ondernemingsplan 2021). Het jaar 2023 wordt het derde jaar van deze strategische periode. We hebben - na het beschouwen van de ontwikkelingen om ons heen - vastgesteld dat, zoals ook al hierboven aangegeven, deze koers nog steeds een actuele en passende richtsnoer is voor onze activiteiten.

Onze Strategische Koers realiseren we via de volgende zes thema's (incl. doelen):



Met 18 UitvoeringsProgramma's (UP's) en 2 Strategische VerbeterProjecten (SVP's) geven wij invulling aan de zes Strategische Thema's. Hieronder lopen we de thema's langs en laten per thema voorbeelden zien van waar in 2023 de focus op ligt.

Voor Klant Voorop Stellen richten we ons met DW op Customer Excellence (maximale tevredenheid tegen minimale kosten) en bij EIW op customer intimicy (het overtreffen van de verwachtingen van individuele klanten). We richten ons op:

1. **Het terugdringen** van **ontevredenheid** bij DW-klanten
2. Het **verbeteren** en **digitaliseren** van onze processen om het de klant makkelijker te maken, bijvoorbeeld door een klantportaal voor grootverbruikers
3. Het verder doorvoeren van ons **sociaal incassobeleid**
4. Specifiek voor EIW geldt: het **tijdig oplossen** van problemen van onze klanten en het **aanpassen van processen** wanneer dat nodig blijkt na een *Root Cause Analysis* (RCA)

Binnen het thema Duurzaam Waarde Creëren gaan we voor duurzame en circulaire waterdiensten, met als doel het vergroten van het aantal duurzame wateroplossingen en het toewerken naar energie-en klimaatneutraliteit. De nadruk ligt op:

1. Het behartigen van onze belangen ten opzichte van nieuwe **warmte infrastructuur** in de directe nabijheid van onze **drinkwaterinfrastructuur**
2. Het promoten van ons **Water Without Waste** concept en het inzetten van onze milieukennis voor onze klanten, door bij elke offerte standaard een duurzaam alternatief te bieden
3. Het **beperken van CO2-uitstoot** in onze bedrijfsvoering en elders in de keten door bijvoorbeeld duurzame inkoop verder te ontwikkelen en onze aannemers te stimuleren tot het gebruik van een emissie loze bouwplaats

Bij het thema Uitstekende Waterkwaliteiten en –Kwantiteit Realiseren is ons doel om onze bronnen te beschermen en uitstekende kwaliteit te blijven leveren. De focus ligt op:

1. Het verbeteren van de **biologische stabiliteit** van onze drinkwater
2. Het onderzoeken van de mogelijke effecten op de drinkwaterkwaliteit van **nieuwe stoffen** die worden of zullen worden toegepast door de industrie
3. Het streven om de pilot voor de **Effluent Reuse Plant** (ERP) op te schalen tot de volledige potentie

Voor Duurzaam Inzetbare Medewerkers richten we ons op de ontwikkeling en gezondheid van onze medewerkers en het versterken van de diversiteit. Aandachtspunten zijn:

1. Het stimuleren van een veilige omgeving door de **meldingsbereidheid** van incidenten en ongevallen te laten groeien
2. Het **gezamenlijke beeld van de inclusieve organisatie**, bijvoorbeeld door in 2023 de leidinggevenden te trainen

Binnen het thema Wendbare Organisatie investeren we in het snel en slagvaardig anticiperen op de mogelijkheden en wensen van onze omgeving, waardoor we maximaal van waarde kunnen zijn. We gaan aan de slag met:

1. De afronding van de **Hoofd Proces Plaat** (HPP) door ook de ondersteunende diensten in het HPP op te nemen
2. Het versterken van onze **innovatiekracht**
3. De volgende stappen in het invullen van de **multidisciplinaire regiefunctie** (de personele invulling van de regieorganisatie en het optimaliseren van de administratieve systemen)

Binnen het thema Digitalisatie en Data willen we onze processen optimaal digitaliseren en de datavolwassenheid vergroten. Daarom werken we aan:

1. Het realiseren van **bewustwording** door het breed aanbieden van de online module 'bewust digitaal' en workshops 'digitale fitheid'
2. Het toekomstvast werken door het goed, tijdig en veilig (secure) inrichten van onze **cloud-omgeving**, in 2023 specifiek gericht op het faciliteren van het **multidisciplinair samenwerken in de ondergrond**
3. Het in samenhang continue verbeteren van processen en data met behulp van 'use cases' en het zichtbaar maken van de groei in **data volwassenheid**

Reguliere bedrijfsvoering

In 2023 voeren we verschillende activiteiten uit om de leveringszekerheid, kwaliteit, continuïteit en efficiëntie van de waterlevering en dienstverlening aan onze klanten zeker te stellen. Het grootste gedeelte van onze activiteiten zijn dan ook gericht op het continueren van de reguliere bedrijfsvoering.

Ten aanzien van onze medewerkers geldt dat we in 2023 het medewerkeronderzoek uitvoeren. Vanwege de krapte in de arbeidsmarkt richten we ons op zowel het vinden als boeien en binden van voldoende en goed gekwalificeerde medewerkers. We richten ons daarbij onder andere op diversiteit in de werving en de inzet van social media.

Voor de primaire processen zetten we in op het Asset Management, we ontwikkelen daarin mee met de technische mogelijkheden en blijven stappen zetten van reactief en preventief onderhoud naar conditie gestuurd, data gedreven en voorspellend asset management. In 2023 richten we ons specifiek op de het bepalen van verbeteringen op basis van de gemeten prestaties. In 2023 wordt het pilotonderzoek ten behoeve van de nieuwe drinkwaterzuivering Baanhoek verder voortgezet, met het oog op besluitvorming over het procesontwerp begin 2024. EIW werkt continu aan tevreden Industriewaterklanten door efficiënte en betrokken dienstverlening en kostenreductie. We

werken samen met klanten aan toekomstbestendige waterprojecten, onder andere door samen onderzoek te doen en keuzes te maken.

Ten aanzien van de ondersteunende processen werken we verder binnen onderzoeksprogramma Onward. We optimaliseren het bijhouden van wijzigingen in wet- en regelgeving in het kader van compliance. En in 2023 wordt toegewerkt naar de start van de bouwwerkzaamheden ten behoeve van het nieuwe hoofdkantoor op de productielocatie Kralingen in Rotterdam. Ook geeft Evides uitvoering aan de roadmap Cybersecurity die mede op basis van de audit in 2021 is opgesteld.

Financiën

Investeringsprogramma

De komende jaren investeren we tussen de € 163 miljoen en € 199 miljoen per jaar in onze assets. Deze investeringen zijn opgenomen in het Asset Management Plan (AMP). Dit zijn vervangingsinvesteringen in het leidingnet, regulier onderhoud en renovaties van drinkwaterproductielocaties en industriewaterinstallaties. Door te investeren in het Biesbosch-systeem Zuid wordt leveringszekerheid van de drinkwaterlevering versterkt en kan worden voldaan aan de huidige en toekomstige vraag naar zoetwater.

Begroting

Als bedrijf worden we geconfronteerd met sterke kostenstijgingen op onder andere energie, chemicaliën en personele kosten. Hierdoor zijn we genoodzaakt de tarieven in 2023 gemiddeld met 8% ter verhogen.

De formatie neemt in 2023 toe, onder andere door de evenredige inbreng (wederkerigheid) in de samenwerking met DNWG in Zeeland. Anderen redenen zijn de structurele uitbreiding van het takenpakket als gevolg van externe ontwikkelingen, behoefte aan extra capaciteit op het gebied van Data & ICT en het willen voldoen aan de participatiewet. De formatie van Industriewater wordt uitgebreid in verband met nieuw binnengehaalde langetermijncontracten en de gecontroleerde groei.