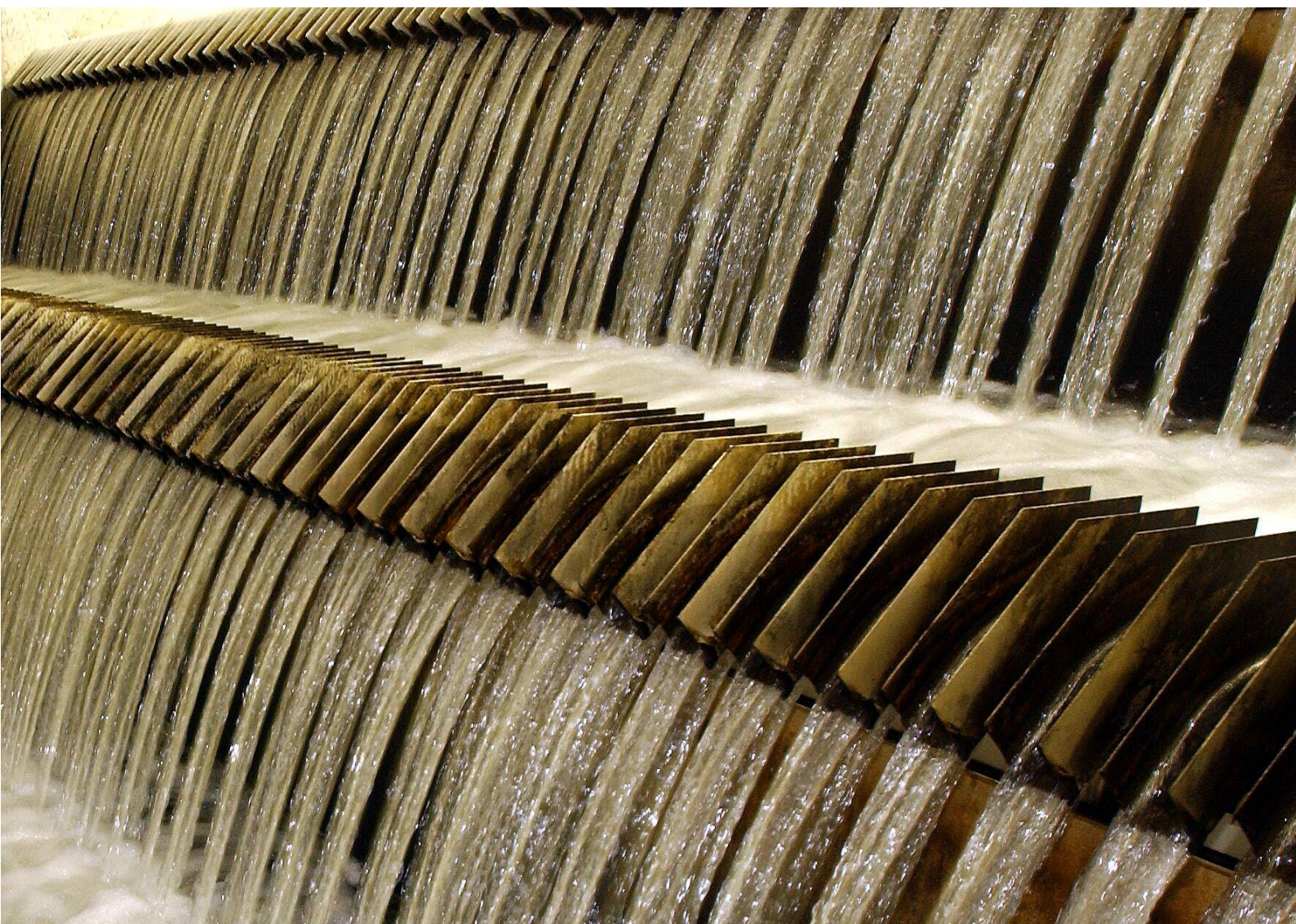




Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022





Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022

Datum

18 oktober 2023

Colofon

Uitgegeven door

Inspectie Leefomgeving en Transport
ILT/Toezicht publieke instellingen/Bedrijven

Postbus 16191, 2500 BD Den Haag

088 489 00 00
www.ilent.nl
[@inspectieLenT](https://twitter.com/inspectieLenT)

Inhoud

Voorwoord	5
Samenvatting	6
Inleiding	9
1. Kwaliteit van het geleverde drinkwater	11
1.1 Kwaliteitsbewaking	11
1.2 Normoverschrijdingen	13
2. Klantenservice	17
2.1 Klanttevredenheid	17
2.2 Leveringsonderbrekingen	18
2.3 Druk in het distributienet	19
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening	20
3.1 Elektriciteitsverbruik	20
3.2 Reststoffen	21
3.3 Lek- en spuiverliezen	23
3.4 Duurzaamheid inkoopbeleid	24
4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling	25
4.1 Drinkwatertarief voor huishoudens	25
4.2 Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau	26
4.3 Verklarende factoren voor kostenverschillen	28
4.3.1 Afzet per administratieve aansluiting	28
4.3.2 Productietype	28
4.4 Gerealiseerde efficiëntieverbetering	30
4.5 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling	31
4.6 Vermogensopbouw	32
4.7 Uitkeringen aan aandeelhouders	34
4.8 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur	35
4.8.1 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur 2022	35
4.8.2 Vernieuwd leidingnet	36
4.8.3 Prognose saneringsopgave leidingnet	38
Bijlage A: Klanttevredenheid per dienst in rapportcijfers 2022 inclusief streefwaarden 2022	39

Voorwoord

Drinkwater is een primaire levensbehoefte. Nederland moet erop kunnen vertrouwen dat er schoon en veilig drinkwater uit de kraan komt. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) houdt toezicht op de duurzame uitvoering en veiligstelling van de drinkwatervoorziening in Nederland. Drinkwaterbedrijven zijn hiervoor verantwoordelijk op basis van de [Drinkwaterwet](#) en de regelingen die daaronder vallen. Zij zetten zich in om continu schoon en veilig drinkwater te leveren. Overheden moeten, op basis van hun zorgplicht, zorgen voor de randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn, zoals voldoende beschikbaarheid en kwaliteit van drinkwaterbronnen.

De drinkwatervoorziening in Nederland is momenteel betrouwbaar en van hoge kwaliteit. De drinkwatersector in Nederland staat echter voor de (nabije) toekomst voor een reeks van grote uitdagingen. Klimaatverandering, vervuiling van de drinkwaterbronnen, beperkte beschikbaarheid van nieuwe drinkwaterbronnen en een groeiende bevolking zetten druk op de openbare drinkwatervoorziening. Het veiligstellen van de kwaliteit en de continuïteit van de drinkwatervoorziening leidt tot ingrijpende transities ten aanzien van de bronnen, de zuiveringsmethoden en het leidingnet. De daarmee samenhangende uitbreidings- en vervangingsopgaven zijn kapitaalintensief. Dit vereist, nu en in de toekomst, voortdurende aandacht en inspanning van de drinkwaterbedrijven, overheden en andere belanghebbenden.

De drinkwaterwet stelt de leveringszekerheid centraal, maar kent ook de verplichting van een driejaarlijkse prestatievergelijking. De ILT presenteert in dit rapport op basis van het [Protocol prestatievergelijking drinkwaterbedrijven](#) de prestaties van de drinkwaterbedrijven in 2022 met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde drinkwater, klantenservice, milieuaspecten van de drinkwatervoorziening, en kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling. Dit rapport is gebaseerd op gegevens van drinkwaterbedrijven. De prestaties van de drinkwaterbedrijven zijn goed en de onderlinge prestatieverschillen zijn relatief beperkt.

Samenvatting

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) controleert of drinkwaterbedrijven zich houden aan de regels in de [Drinkwaterwet](#). Sinds 2012 schrijft de Drinkwaterwet een driejaarlijkse prestatievergelijking van de drinkwaterbedrijven voor. De minister van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft de ILT de opdracht gegeven deze prestatievergelijking uit te voeren.

De prestatievergelijking is een benchmark, met als doel dat de drinkwaterbedrijven hun prestaties steeds verbeteren. De ILT presenteert de gegevens en legt uit wat ze betekenen.

Een jaar voor uitbrengen van een prestatievergelijking schrijft de ILT nauwkeurig op welke gegevens de drinkwaterbedrijven moeten aanleveren en in welke vorm.

In de Drinkwaterwet staat dat de prestatievergelijking in 4 onderdelen gegevens van de drinkwaterbedrijven laat zien:

- Kwaliteit van het geleverde drinkwater,
- Klantenservice,
- Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening,
- Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.

Kwaliteit van het geleverde drinkwater

De drinkwaterbedrijven voeren jaarlijks een meetprogramma uit om de kwaliteit van het drinkwater te toetsen aan strikte eisen met ruime veiligheidsmarges. In de meeste gevallen voldoen de drinkwaterbedrijven aan deze eisen. De prestaties van de drinkwaterbedrijven met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde water zijn in 2022 goed en verschillen minimaal ten opzichte van elkaar.

De prestaties met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde water zijn vastgesteld op basis van drinkwatermonsters die genomen zijn na de laatste zuiveringsstappen van de drinkwaterbedrijven. Dit is dus niet hetzelfde als de kwaliteit van het water uit de bronnen die de drinkwaterbedrijven gebruiken ten behoeve van de drinkwaterproductie. Drinkwaterbedrijven zorgen er met hun intensieve zuivering voor dat het drinkwater van goede kwaliteit is. Hoe vervuiler het water bij de inname is, hoe lastiger en duurder de zuivering wordt.

Klantenservice

Marktonderzoeksbureau Kantar Public heeft onderzocht hoe tevreden klanten zijn over hun drinkwaterbedrijf. De klanttevredenheid, gedefinieerd als de mate waarin aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan, van de drinkwaterbedrijven is in 2022 met een gemiddelde score tussen de 7,5 en 8,1 goed te noemen. Voldoende waterdruk is ook belangrijk voor klanten. De druk in het distributienet ligt bij alle drinkwaterbedrijven ruim boven het minimum van 150 kilopascal. Desondanks zijn er tussen de drinkwaterbedrijven verschillen met betrekking tot de druk in het distributienet. Deze verschillen komen voornamelijk door verschillen in landschap. Zo is in heuvellandschap meer druk nodig dan in polderlandschap.

Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

Met betrekking tot de milieuaspecten van de drinkwatervoorziening geeft de prestatievergelijking voor alle drinkwaterbedrijven een beeld van elektriciteitsverbruik, reststoffen, lek- en spui verliezen en duurzaam inkoopbeleid.

Alle drinkwaterbedrijven hebben aangegeven in hun inkoopbeleid rekening gehouden te hebben met duurzaamheid en een groot deel van de reststoffen uit de

drinkwaterzuivering vinden een nuttige toepassing. Zo hebben de drinkwaterbedrijven in 2022 gemiddeld 98,8% aan reststoffen uit de drinkwaterzuivering nuttig toegepast, onder andere in de baksteenindustrie en de staalindustrie als bouwstof. Een nuttige toepassing van 100% van de reststoffen wordt niet altijd behaald doordat in sommige gevallen ongewenste stoffen worden aangetroffen waarvan de concentratie niet voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Zo heeft één drinkwaterbedrijf in 2022 een merkbaar deel van de reststoffen niet kunnen hergebruiken vanwege een incidentele vervuiling van Per- en Polyfluoralkylstoffen (PFAS) in dat deel.

Het elektriciteitsverbruik voor de productie van drinkwater verschilt per drinkwaterbedrijf. Dit komt voornamelijk doordat de drinkwaterbedrijven verschillende bronnen (grond- of oppervlaktewater) gebruiken ten behoeve van de drinkwaterproductie en dat de kwaliteit van het ruwe water bij ieder van deze bronnen verschilt. De drinkwaterbedrijven die ruw water van lage kwaliteit gebruiken als bron, hebben vaak intensievere zuiveringssystemen nodig om het drinkwater aan de juiste kwaliteit te laten voldoen. Deze intensieve zuiveringssystemen zorgen voor een hoger elektriciteitsverbruik. Ook het elektriciteitsverbruik voor de distributie van drinkwater verschilt per drinkwaterbedrijf. Dit wordt voornamelijk beïnvloed door de transportafstanden en hoogteverschillen in de distributienetten die bij ieder drinkwaterbedrijf anders zijn. Voor de productie en distributie van drinkwater heeft bijna ieder drinkwaterbedrijf in 2022 uitsluitend duurzaam opgewekte elektriciteit verbruikt. Langdurende aanbestedingstrajecten als gevolg van de sterk gestegen energieprijzen en financiële uitdagingen kunnen echter een risico vormen voor het verbruiken van duurzaam opgewekte elektriciteit. In 2022 was dit bij één drinkwaterbedrijf het geval. Dit bedrijf heeft voor de productie en distributie van drinkwater nauwelijks duurzaam opgewekte elektriciteit gebruikt.

De lek- en spui verliezen worden in de prestatievergelijking weergegeven als het 'niet in rekening gebracht gebruik' (NIRG), dit is het verschil tussen de drinkwaterafgifte aan het net en het aan de klanten gefactureerde drinkwatergebruik. Over 2022 zijn geen definitieve cijfers over het NIRG. Voor de prestatievergelijking zijn daarom de gevalideerde definitieve cijfers over 2021 gebruikt, nadat bij klanten het gebruikte drinkwater was gefactureerd. De drinkwaterbedrijven hebben onderling verschillen in het NIRG. Dit komt doordat de diverse drinkwaterbedrijven te maken hebben met verschillen in bijvoorbeeld bodemsamenstelling, leidingwerk en waterdruk. Sector breed lijkt het NIRG sinds 2018 ongeveer op hetzelfde niveau te blijven. Door de toename van droogte, als gevolg van klimaatverandering, kan deze trend veranderen. Door droogte en verdroging klinkt de bodem in, waardoor ondergrondse leidingen bewegen en lekkages kunnen ontstaan. Dit kan leiden tot een stijging van het NIRG. Terugdringen van droogte en verdroging heeft direct positieve invloed op de percentages lekverliezen. Zowel voor de drinkwaterbedrijven als de ILT is droogte de komende jaren een belangrijk thema.

Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

De drinkwatertarieven van drinkwaterbedrijven verschillen van elkaar. Net als bij het elektriciteitsverbruik komen de verschillen vooral doordat de drinkwaterbedrijven verschillende bronnen gebruiken ten behoeve van de drinkwaterproductie en dat de kwaliteit van het ruwe water bij ieder bron verschilt. Bij relatief meer oppervlaktewater als drinkwaterbron, heeft een drinkwaterbedrijf vanwege de toegenomen vervuiling in het oppervlaktewater een intensiever zuiveringsproces nodig. Dit leidt over het algemeen tot hogere kosten per m³. Daarnaast zijn investeringen in de aanleg van de infrastructuur van invloed op de drinkwatertarieven. Het is belangrijk dat de drinkwaterbedrijven geld blijven

besteden aan investeringen in de drinkwaterinfrastructuur. Zo blijft deze in goede staat en kunnen de bedrijven drinkwater blijven leveren.

Gemiddeld is de afgelopen 6 jaar over de hele sector 0,60% van het leidingnet per jaar gesaneerd. Voor de komende 10 jaar verwacht de drinkwatersector gemiddeld 0,74% van het leidingnet jaarlijks te moeten saneren. De drinkwaterbedrijven moeten dus de komende jaren meer investeren om de verwachte saneringsopgave uit te voeren. Het uitstellen of niet uitvoeren van investeringen (zoals vervanging, uitbreiding of vernieuwing) kan leiden tot een risico voor de leveringszekerheid van het desbetreffende drinkwaterbedrijf.

Aan onderzoek & ontwikkeling heeft de drinkwatersector in 2022 gemiddeld 1,80% besteed van de opbrengsten uit de wettelijke drinkwatertaken. In 2019 was dit ongeveer hetzelfde, namelijk 1,70%. In 2022 is door 1 drinkwaterbedrijf dividend uitgekeerd aan de aandeelhouders.

Inleiding

Sinds 2012 schrijft de Drinkwaterwet een driejaarlijkse prestatievergelijking van de drinkwaterbedrijven voor.

Wettelijke context

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) controleert of drinkwaterbedrijven zich houden aan de regels in de Drinkwaterwet. De minister van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) heeft de ILT de opdracht gegeven de prestatievergelijking uit te voeren.

In de periode voor 2012 voerden drinkwaterbedrijven op vrijwillige basis prestatievergelijkingen uit. Vanaf 2012 is de uitvoering van de prestatievergelijking in de wet verplicht gesteld. De prestatievergelijking wil bereiken dat de drinkwaterbedrijven hun prestaties steeds verbeteren, ter bevordering van de doelmatigheid en ter verhoging van de transparantie. Met de prestatievergelijking kunnen de drinkwaterbedrijven ook uitleggen hoe ze hun publieke taak uitvoeren. Binnen 6 maanden na verschijning van deze rapportage informeren de drinkwaterbedrijven de minister over de manier waarop ze hun prestaties willen verbeteren en hoeveel tijd ze daarvoor nodig hebben. De verbeterplannen die de drinkwaterbedrijven hebben opgesteld naar aanleiding van de vorige prestatievergelijking zijn gepubliceerd op de website van de Rijksoverheid¹. In deze verbeterplannen hebben de drinkwaterbedrijven ook doelen voor hun prestaties in 2022 vastgesteld in de vorm van streefwaarden. Voor een aantal prestatieaspecten zijn deze streefwaarden opgenomen in dit rapport.

In de Drinkwaterwet staan 4 vaste onderdelen van de prestatievergelijking:

- Kwaliteit van het geleverde drinkwater,
- Klantenservice,
- Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening,
- Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling.

In de wet staat dat de ILT voor de prestatievergelijking in een protocol nauwkeurig opschrijft welke gegevens de drinkwaterbedrijven moeten aanleveren voor deze 4 onderwerpen en in welke vorm. De minister van IenW moet dit protocol goedkeuren. Deze aanpak zorgt voor een betrouwbare vergelijking.

Werkwijze

De voorliggende prestatievergelijking over 2022 is na 2012, 2015 en 2019 de vierde prestatievergelijking die de ILT heeft gemaakt. De prestatievergelijking heeft betrekking op het kalenderjaar dat voorafgaat aan het jaar waarin de prestatievergelijking wordt uitgevoerd. De gegevens in deze prestatievergelijking hebben dus betrekking op het jaar 2022. Het protocol dat de ILT voor deze prestatievergelijking heeft geschreven, is in maart 2022 gepubliceerd op de website van de ILT².

De Vereniging van waterbedrijven in Nederland (Vewin) heeft, zoals voorgeschreven in het protocol, op 30 juni 2022 de gegevens van elk van de 10 drinkwaterbedrijven

¹ Kamerbrief Verbeterplannen drinkwaterbedrijven | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

² Protocol prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022 | Publicatie | Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) (ilent.nl)

geleverd aan de ILT. De Vewin heeft eerst met de drinkwaterbedrijven gecontroleerd of de gegevens juist en volledig waren.

De ILT heeft onderzocht hoe de gegevens zijn verzameld, gecontroleerd en geleverd. Zij concludeert dat dit proces goed is verlopen en dat de gegevens betrouwbaar zijn.

Dit rapport is een benchmark en geen handhavingsrapportage. De driejaarlijkse vergelijking van de drinkwaterbedrijven heeft als doel dat zij hun prestaties doorlopend verbeteren. De ILT presenteert de gegevens en legt uit wat ze betekenen.

De ILT kan aan de hand van deze vergelijking wel nieuwe onderwerpen zien die in een volgende prestatievergelijking meer aandacht zouden moeten krijgen.

De resultaten staan in deze publicatie steeds in een vaste volgorde: Brabant Water, Dunea, Evides, Oasen, PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland (PWN), Vitens, Waternet, Waterbedrijf Groningen (WBG), WMD Drinkwater (WMD) en Waterleidingmaatschappij Limburg (WML).

Drinkwaterbedrijven Nederland

De 10 drinkwaterbedrijven in Nederland zorgen voor schoon en veilig drinkwater uit de kraan. Dat doen ze door grond- en/of oppervlaktewater te winnen, te zuiveren en via een leidingnet te leveren aan de klant.

Figuur 1: Voorzieningsgebieden van de drinkwaterbedrijven



1. Kwaliteit van het geleverde drinkwater

De Drinkwaterwet stelt eisen aan de kwaliteit van het drinkwater in Nederland. De burgers in Nederland moeten erop kunnen vertrouwen dat er schoon en veilig drinkwater uit de kraan komt. In deze rapportage worden de drinkwaterbedrijven voor het onderwerp 'kwaliteit van het geleverde water' vergeleken op 2 aspecten:

- Kwaliteitsbewaking
- Normoverschrijdingen

Voor de prestatievergelijking worden niet alle parameters gebruikt die onderdeel zijn van het jaarlijkse rapport Drinkwaterkwaliteit van de ILT. De cijfers zijn daarom niet identiek.

1.1 Kwaliteitsbewaking

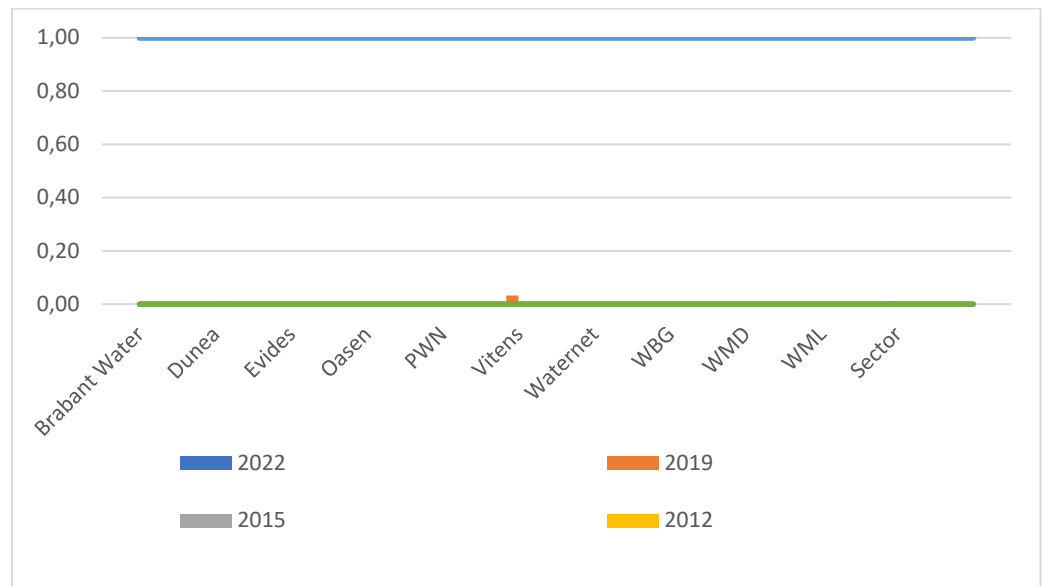
Elk drinkwaterbedrijf voert jaarlijks een meetprogramma uit om de drinkwaterkwaliteit te bewaken. Het meetprogramma is afgestemd met de ILT en is gebaseerd op het [Drinkwaterbesluit](#) en de [Drinkwaterregeling](#). Voor het vergelijkbaar maken van de prestaties van de drinkwaterbedrijven door de jaren heen is er een waterkwaliteitsindex (WKI) ontwikkeld voor 4 parametergroepen. De WKI representeert de gemiddelde verhouding van de aanwezige concentraties van bepaalde parameters in drinkwater ten opzichte van hun wettelijke normen daarvoor. De 4 parametergroepen staan in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling en zijn:

- 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.

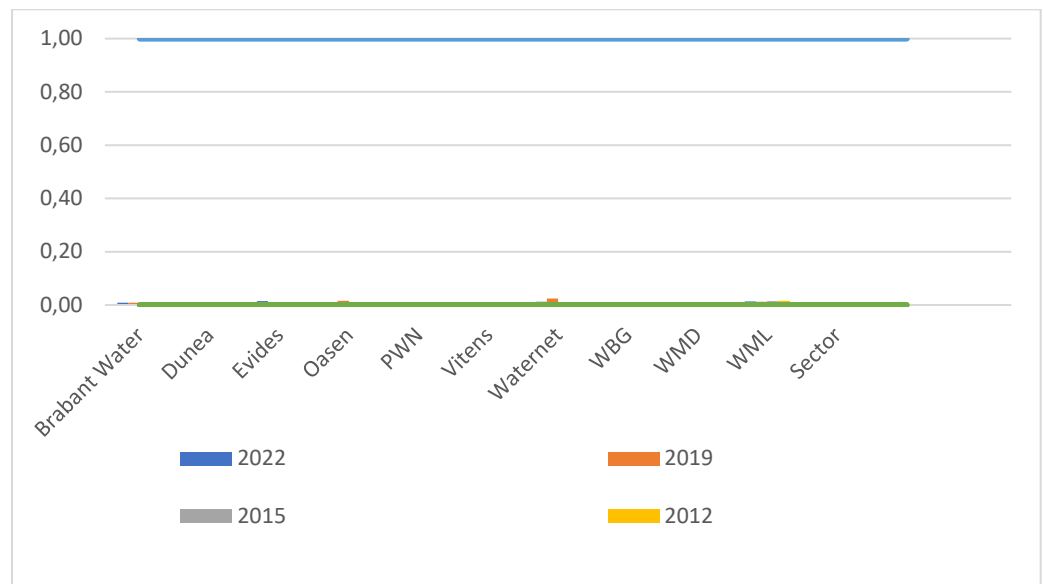
De WKI wordt vastgesteld per parametergroep op basis van drinkwatermonsters die genomen zijn van reinwater "af pomp", oftewel na de laatste zuiveringsstap. De kwaliteit van deze drinkwatermonsters is dus niet hetzelfde als de kwaliteit van het water uit de bronnen die de drinkwaterbedrijven gebruiken ten behoeve van de drinkwaterproductie. Drinkwaterbedrijven die drinkwater produceren uit oppervlaktewater constateren regelmatig overschrijdingen van signaleringsparameters in dit oppervlaktewater. Deze signaleringsparameters zijn bedoeld voor het signaleren van mogelijke verontreinigingen van het oppervlaktewater dat gebruikt wordt voor de bereiding van drinkwater en zijn genoemd in Bijlage 5b van de Drinkwaterregeling. Bij een overschrijding van een signaleringsparameter dient een drinkwaterbedrijf onderzoek uit te voeren naar de aard en concentratie van de desbetreffende stof en de risico's voor de volksgezondheid (artikel 16a Drinkwaterregeling). In sommige gevallen dient een drinkwaterbedrijf zich ook in te spannen om de overschrijding aan te pakken. De ILT ziet hierop toe. Ondanks regelmatige overschrijdingen van signaleringsparameters in het oppervlaktewater lukt het de drinkwaterbedrijven om drinkwater te blijven produceren dat ruim voldoet aan de wettelijke normen.

Hieronder staat in 4 figuren voor elk van de 4 parametergroepen het resultaat van de WKI per bedrijf en voor de sector als geheel. In elk figuur staan de resultaten voor de jaren 2012, 2015, 2019 en 2022. Hoe lager de waarde van de WKI, hoe beter de waterkwaliteit. Een WKI met een waarde van 0 representeert drinkwater met een optimale kwaliteit en een WKI met een waarde van 1 representeert drinkwater dat net voldoet aan de wettelijke normen. De waarde blijft voor alle bedrijven en alle parametergroepen ruim onder de 0,10. In sommige gevallen is de WKI gelijk aan 0 of zo laag, dat deze niet meer zichtbaar is in de grafiek.

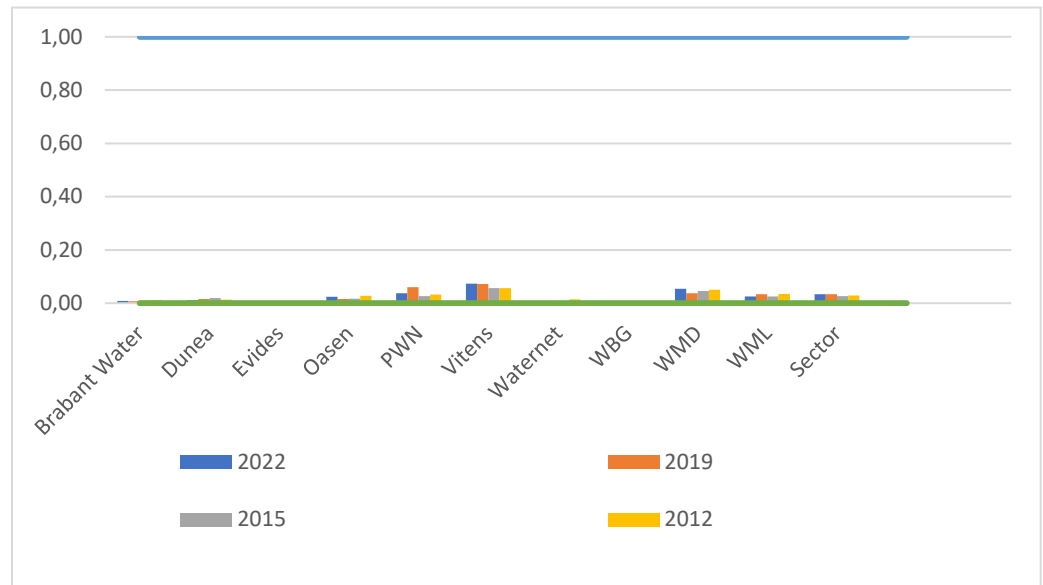
Figuur 2: WKI Acute gezondheidkundige parametergroep



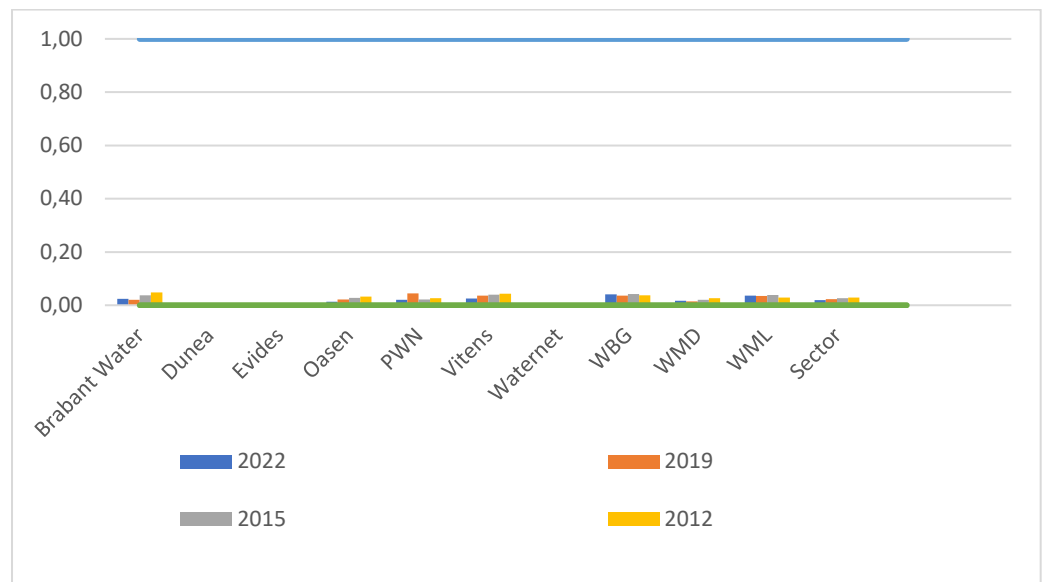
Figuur 3: WKI niet-acute gezondheidkundige parametergroep



Figuur 4: WKI bedrijfstechnische parametergroep



Figuur 5: WKI klantgerichte parametergroep



1.2 Normoverschrijdingen

In het Drinkwaterbesluit en de Drinkwaterregeling zijn kwaliteitseisen vastgelegd voor drinkwater. De drinkwaterbedrijven voeren elk jaar een meetprogramma uit om de kwaliteit te toetsen en brengen hierover verslag uit aan de ILT. De ILT rapporteert jaarlijks afzonderlijk aan de minister van IenW over de drinkwaterkwaliteit.

In de figuren 6 tot en met 9 staat per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel het percentage metingen van de drinkwaterkwaliteit met een normoverschrijding in 2015, 2019 en 2022. Ook zijn de streefwaarden voor 2022 weergegeven die de drinkwaterbedrijven elk hebben vastgesteld in de verbeterplannen naar aanleiding

van de vorige prestatievergelijking. De figuren laten de 4 parametergroepen zien die zijn toegelicht in paragraaf 1.1: gezondheidkundige parameters 'acuut', gezondheidkundige parameters 'niet-acuut', bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters. Een vergelijking met 2012 is niet mogelijk omdat de indicator tussentijds is aangepast.

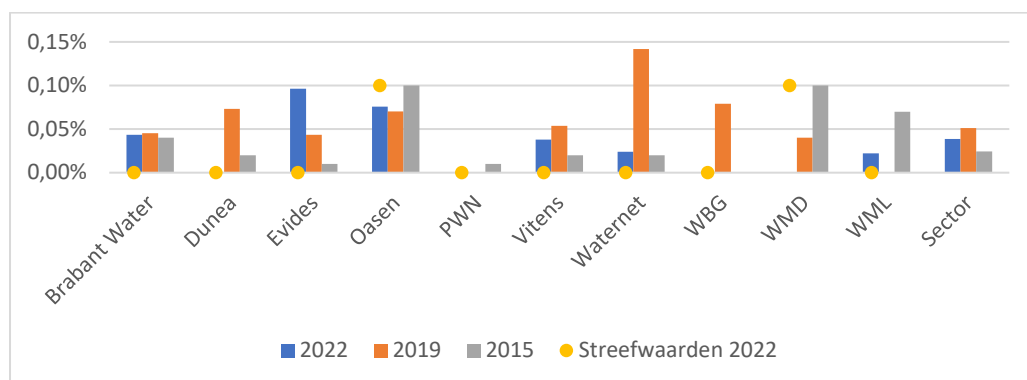
Net zoals de WKI, wordt het percentage normoverschrijdingen vastgesteld per parametergroep op basis van drinkwatermonsters die genomen zijn na de laatste zuiveringsstap.

De percentages van de normoverschrijdingen voor acuut gezondheidkundige parameters zijn voor alle drinkwaterbedrijven in 2022 erg laag zoals te zien in de onderstaande figuur. Ook de percentages van de voorgaande jaren zijn erg laag. Hierbij gaat het om enkele overschrijdingen op basis van duizenden metingen. In sommige gevallen zijn de percentages gelijk aan 0, waardoor geen waarde zichtbaar is in de grafiek.

In de onderstaande figuur zijn ook de percentages te zien die de drinkwaterbedrijven hanteerden als streefwaarden voor 2022. Bijna alle drinkwaterbedrijven streefden in 2022 naar 0% van normoverschrijdingen voor acuut gezondheidkundige parameters. Door een deel van deze drinkwaterbedrijven zijn de streefwaarden gerealiseerd. Door het overige deel zijn de streefwaarden bijna gerealiseerd. Hierbij zijn de verschillen tussen de gerealiseerde en gestreefde waarden erg klein.

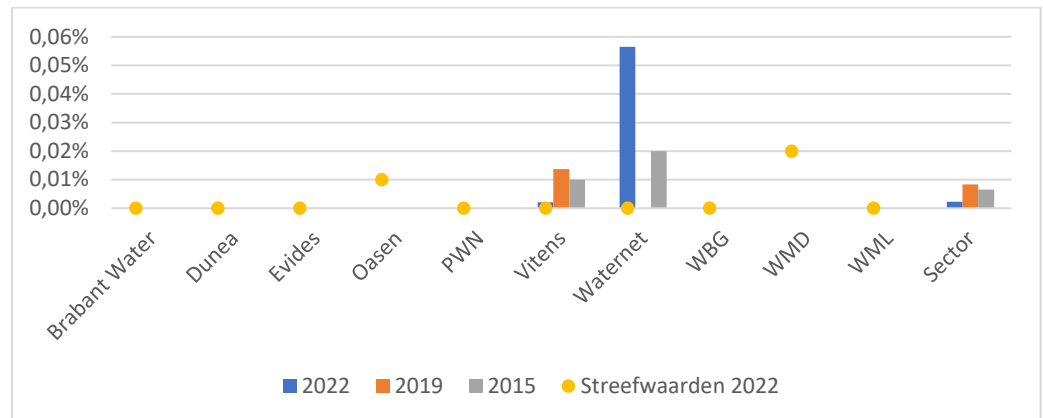
Naar aanleiding van de vorige prestatievergelijking streefden Oasen en WMD in 2022 naar maximaal 0,10% van de normoverschrijdingen voor acuut gezondheidkundige parameters. Beide bedrijven hebben deze streefwaarde gerealiseerd.

Figuur 6: Percentage normoverschrijdingen acuut gezondheidkundige parameters



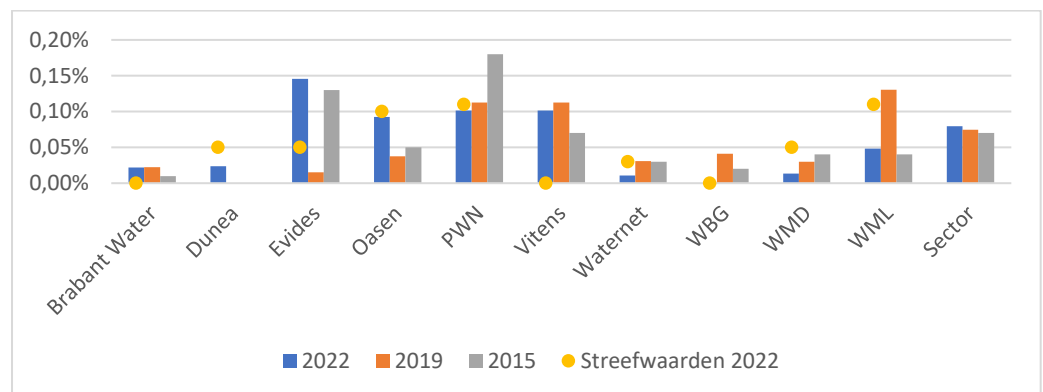
In figuur 7 zijn de gerealiseerde en voor 2022 gestreefde percentages te zien van de normoverschrijdingen voor niet-acuut gezondheidkundige parameters. Deze percentages zijn voor alle drinkwaterbedrijven in 2022 erg laag en verschillen niet of weinig ten opzichte van voorgaande jaren. Bijna alle drinkwaterbedrijven realiseren in 2022 hun gestreefde waarden voor de percentages normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidkundige parameters. Waternet en Vitens realiseren hun streefwaarden voor 2022 niet. Het verschil tussen de gerealiseerde en gestreefde waarde is echter erg klein. Bij beide drinkwaterbedrijven gaat het om één normoverschrijding op basis van duizenden metingen.

Figuur 7: Percentage normoverschrijdingen niet-acuut gezondheidskundige parameters



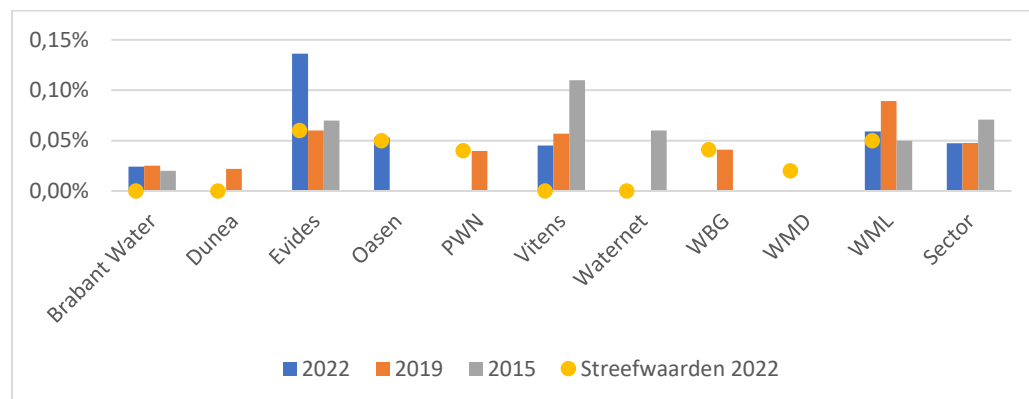
Net zoals de percentages van de normoverschrijdingen voor acuut en niet-acuut gezondheidskundige parameters, zijn de percentages van de normoverschrijdingen voor bedrijfstechnische parameters voor alle drinkwaterbedrijven erg laag. Ook zijn de verschillen tussen de gerealiseerde en de gestreefde waarden voor 2022 erg klein.

Figuur 8: Percentage normoverschrijdingen bedrijfstechnische parameters



In figuur 9 zijn de percentages te zien van de normoverschrijdingen voor klantgerichte parameters. De percentages blijven voor alle drinkwaterbedrijven ruim onder de 0,20% en is in sommige gevallen gelijk aan 0%. De meeste bedrijven realiseren daarmee de gestreefde percentages van normoverschrijdingen voor klantgerichte parameters.

Figuur 9: Percentage normoverschrijdingen klantgerichte parameters



De normen voor drinkwaterkwaliteit zijn strikt en er zijn ruime veiligheidsmarges ingebouwd. Wanneer er sprake is van een normoverschrijding treft een drinkwaterbedrijf onmiddellijk maatregelen en doet melding bij de ILT als dat nodig is. In de meeste gevallen zijn de risico's bij een normoverschrijding verwaarloosbaar. Het aantal overschrijdingen is over het algemeen zeer klein.

2. Klantenservice

Klanten krijgen op verschillende manieren te maken met de dienstverlening van de drinkwaterbedrijven. Bijvoorbeeld bij een meteropname of in geval van verhuizing (af/aansluiten). De vergelijking van de drinkwaterbedrijven op het gebied van klantenservice richt zich op 3 onderwerpen:

- Klanttevredenheid
- Leveringsonderbrekingen
- Druk in het distributienet

2.1 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid is gedefinieerd als de mate waarin aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan. Marktonderzoeksbureau Kantar Public heeft de tevredenheid over de dienstverlening van ieder drinkwaterbedrijf gepeild voor de volgende diensten:

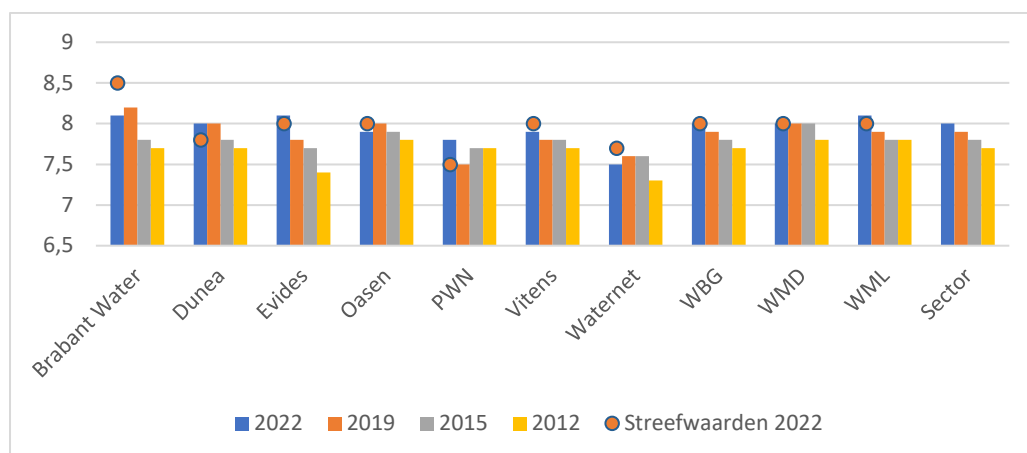
- Verhelpen van storingen
- Onderhoud
- Verhuizing/klantmutaties
- Meteropname
- Facturering

Voor elke dienst zijn per drinkwaterbedrijf minimaal 200 huishoudens bevraagd die voor de desbetreffende dienst recent contact hadden met het drinkwaterbedrijf.

De tevredenheid is per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer voor de 5 onderzochte diensten.

De klanttevredenheid van de drinkwaterbedrijven is met een gemiddelde score tussen de 7,5 en de 8,1 goed te noemen. De drinkwaterbedrijven streven naar een voortdurende verbetering van de klanttevredenheid. De afgelopen 4 prestatievergelijkingsperiodes is de klanttevredenheid vrij stabiel met voor de meeste bedrijven een lichte verbetering. De meeste drinkwaterbedrijven realiseren ook de streefwaarden die ze voor de klanttevredenheid in 2022 hanteerden. Brabant Water realiseert het gestreefde rapportcijfer met 0,4 punten niet, maar scoort met een cijfer van 8,1 alsnog hoog.

Figuur 10: Klanttevredenheid (rapportcijfers)



2.2 Leveringsonderbrekingen

De informatie over leveringsonderbrekingen laat zien hoe lang een administratieve aansluiting³ in een jaar gemiddeld zonder water heeft gezeten. Voor leveringsonderbrekingen maken de bedrijven onderscheid tussen geplande onderbrekingsduur vanwege onderhoud en ongeplande onderbrekingsduur vanwege storingen. Tabel 1 geeft het overzicht van de duur en oorzaak van leveringsonderbrekingen. Voor de ongeplande onderbrekingsduur (vanwege storingen) laat het overzicht ook zien welk aandeel van de storingen is veroorzaakt door derden. Waternet heeft in 2022 de storingsonderbrekingen niet volledig geregistreerd doordat de informatie tijdelijk niet op de juiste manier werd ingevuld in de daarvoor bestemde systemen. Waternet heeft inmiddels hiervoor een verbeteractie ondernomen.

Tabel 1: Gemiddelde leveringsonderbreking per administratieve aansluiting per jaar (minuten en seconden)

Drinkwater-bedrijf	Onderbreking door Onderhoud					Onderbreking door storingen					Onderbreking door storingen veroorzaakt door derden				
	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde	2012	2015	2019	2022	2022 Streef- waarde
Brabant Water	14:13	09:50	11:32	06:13	10:00	05:01	07:58	03:54	05:37	03:20	00:56	00:39	00:29	00:37	00:29
Dunea	17:23	09:58	05:56	11:18	10:00	02:24	01:26	02:44	02:00	03:00	00:37	00:07	00:01	00:01	00:37
Evides	09:48	11:31	16:44	16:58	18:00	07:18	05:07	05:34	08:13	07:00	00:36	00:31	00:54	01:25	01:07
Oasen	13:49	13:29	18:21	12:13	n.v.t.	07:47	03:21	04:34	04:36	04:15	00:49	00:50	01:32	00:39	01:00
PWN	11:52	10:16	13:52	13:29	15:00	04:38	06:39	07:47	09:25	09:00	01:06	01:22	01:43	01:11	01:00
Vitens	04:29	05:23	04:58	05:40	06:00	05:37	08:28	15:06	06:37	08:00	00:48	01:07	01:18	00:44	n.v.t.
Waternet	08:39	14:38	09:14	11:09	09:18	01:38	03:10	04:00	03:12	04:30	00:20	00:51	00:40	00:01	Onbe- kend
WBG	08:45	10:49	10:33	11:26	11:00	08:34	05:21	06:01	06:11	06:00	00:53	01:12	00:45	01:08	00:45
WMD	10:28	10:06	06:34	04:50	10:00	12:17	06:28	07:36	08:18	07:30	00:17	00:39	00:08	00:21	02:00
WML	08:08	07:45	06:13	04:03	06:15	08:46	08:43	13:16	10:18	10:45	00:30	00:32	00:47	00:29	01:00
Sector	09:30	09:01	09:33	09:06	n.v.t.	05:57	06:33	08:46	06:22	n.v.t.	00:46	00:50	00:57	00:44	n.v.t.

De leveringsonderbrekingen door onderhoud zijn meestal voorzien en ingepland. Door het inplannen en het vooraf aanbrengen van noodvoorzieningen wordt de duur van de onderbreking en daarmee de overlast voor de klant zo veel mogelijk beperkt.

Onderbrekingen door storingen zijn per definitie onvoorzien en ongepland. Bij breuken in belangrijke transportleidingen of stilvallen van pompstations zullen bovendien grote aantallen aansluitingen voor de duur van de storing geen water ontvangen. Een incident in de wijk Tanthof in Delft veroorzaakte bij Evides in 2022 een storing met een relatief lange onderbrekingsduur. Bij Brabant Water was er sprake van een storing bij het pompstation Genderen, die voor een grootschalige onderbrekingsduur zorgde.

Storingen veroorzaakt door derden komen regelmatig voor. Bijvoorbeeld door het kapottrekken van leidingen bij grondwerkzaamheden. Meestal treft dit een beperkt aantal aansluitingen.

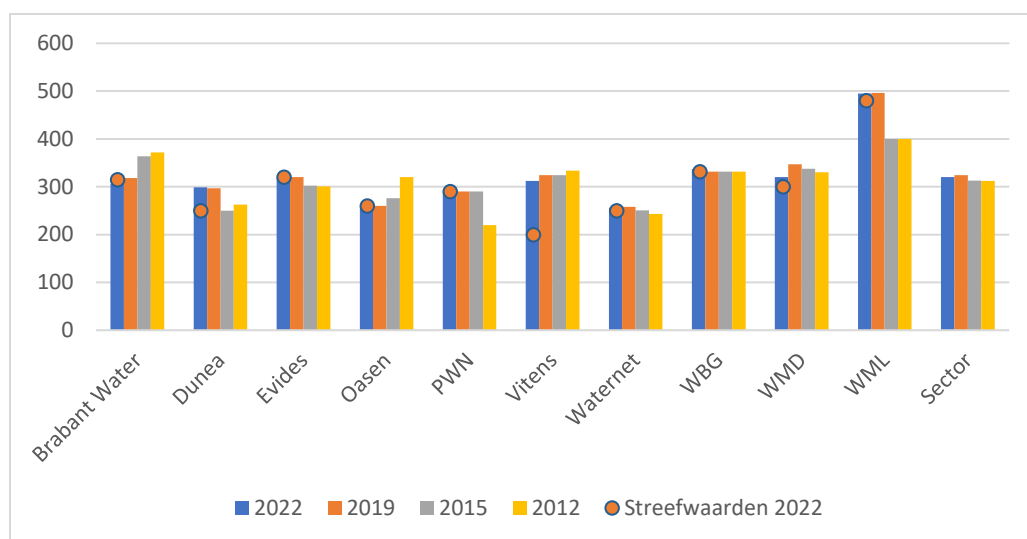
³ Een administratieve aansluiting is een verbruiksadres. Het aantal administratieve aansluitingen is het totaal aantal huishoudens en locaties van ondernemingen die drinkwater ontvangen. De berekeningen gaan uit van het gemiddeld aantal administratieve aansluitingen in een jaar. Dit is het gemiddelde van het aantal aan het begin en het aantal aan het einde van een jaar.

Leveringsonderbrekingen kunnen overlast opleveren voor klanten, zeker als ze niet voorzien zijn. Ze zijn echter nooit helemaal te voorkomen. Drinkwaterbedrijven doen wat ze kunnen. Ze bespreken bijvoorbeeld met elkaar de leveringsonderbrekingen en de oorzaken daarvan. Zo leren ze van elkaar.

2.3 Druk in het distributienet

Drinkwaterbedrijven moeten aan hun klanten drinkwater met een voldoende hoge druk leveren. Deze waterdruk moet tijdens de levering altijd minimaal 150 kilopascal (kPa) zijn. Drinkwaterbedrijven rapporteren de gemiddelde druk bij het leveringspunt.

Figuur 11: Gemiddelde druk in het distributienet per jaar (kPa)



De druk in het distributienet ligt bij alle drinkwaterbedrijven ruim boven het minimum van 150 kilopascal. Ook komen de resultaten voor de druk in het distributienet grotendeels overeen met de streefwaarden die de drinkwaterbedrijven hebben vastgesteld voor 2022. Verschillen tussen de drinkwaterbedrijven zijn vaak te verklaren uit verschillen in landschap. In heuvellandschap is bijvoorbeeld meer druk nodig dan in polderlandschap. De bij WML zichtbare stijging ten opzichte van de prestatievergelijkingen van de jaren 2012 en 2015 komt door een correctie van het eerder gebruikte berekeningsmodel.

3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

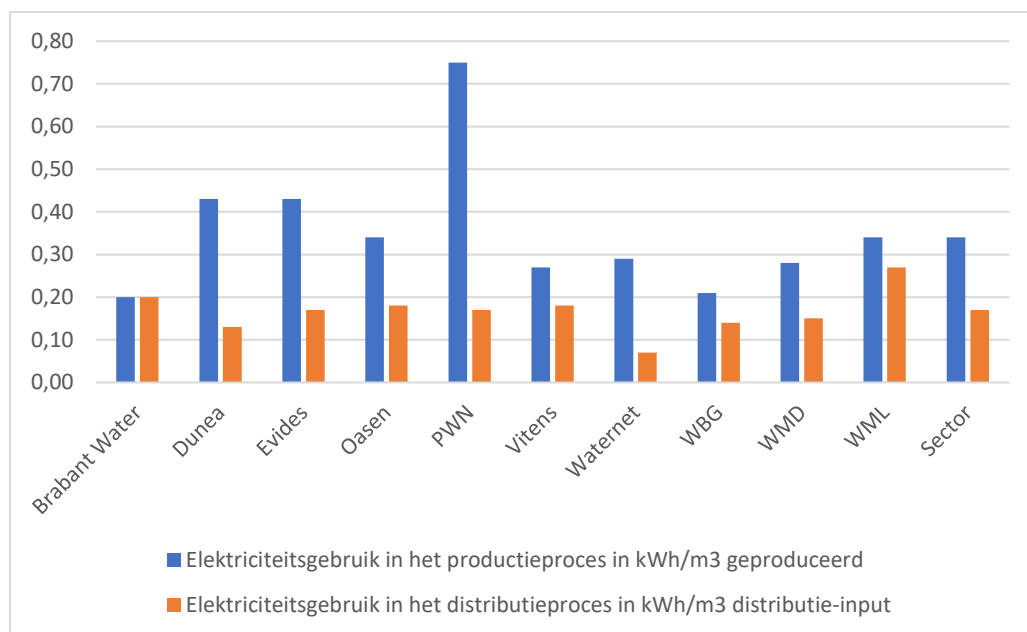
3.1 Elektriciteitsverbruik

Drinkwaterbedrijven hebben gegevens geleverd over het elektriciteitsgebruik voor de productie en distributie van drinkwater.

Het 'elektriciteitsgebruik productieproces' is het gebruik voor het verpompen van ruw water en voor de waterbehandeling (inclusief ontharding). Als een drinkwaterbedrijf voor de drinkwaterproductie ruw water/halffabricaat inkoopt, dan wordt de elektriciteit die de toeleverancier heeft gebruikt voor de productie en het transport meegeteld bij het elektriciteitsgebruik van het productieproces.

Het 'elektriciteitsgebruik distributieproces' is het gebruik voor het verpompen van het geproduceerde water. De knip tussen productie en distributie ligt bij de reinwaterkelder. Dit is een reservoir waarin het geproduceerde drinkwater terechtkomt. Het energiegebruik van de pompen die het geproduceerde water uit de reinwaterkelder het net in pompen en van wat erna gebeurt, is toegerekend aan het distributieproces.

Figuur 12: Elektriciteitsgebruik productieproces en distributieproces 2022 (kWh/m³)

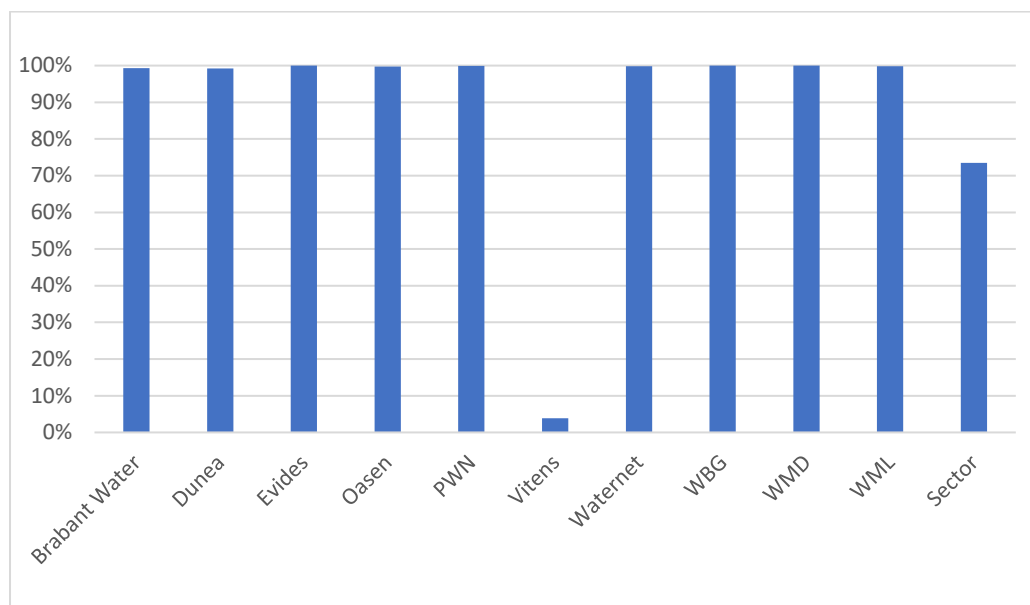


Er zijn duidelijke verschillen in elektriciteitsverbruik per geproduceerde m³. De drinkwaterbedrijven die oppervlaktewater als bron gebruiken, moeten meer moeite doen om het drinkwater aan de juiste kwaliteit te laten voldoen. De extra zuiveringsstappen zorgen voor een hoger elektriciteitsgebruik. Grondwater als bron is in het algemeen al van betere kwaliteit. Ook spelen de transportafstanden van ruw water een rol.

PWN heeft in het reinigingsproces een hoger elektriciteitsverbruik dan de andere bedrijven. De kwaliteit van het innamewater (IJsselmeerwater) maakt dat PWN voor de drinkwaterproductie aangewezen is op energie intensieve zuiveringsprocessen, zoals UV-peroxide en membraamtechnologie. Deze zuiveringsstappen hebben een hoog energieverbruik tot gevolg.

Diverse factoren bepalen het elektriciteitsgebruik in het distributieproces. De lengte van het distributienet en het hoogteverschil spelen daarbij een grote rol. Zo moet WML in Limburg veel hoogteverschil overbruggen over relatief grote afstanden en is bovendien een hogere druk in het leidingnet noodzakelijk. Waternet heeft daarentegen een vlak en vooral compact beheersgebied met een korte afstand tussen fabriek en gebruiker. Het elektriciteitsgebruik bij Vitens in 2022 verschilt enigszins ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt doordat Vitens voor 2022 verbeterde berekeningen heeft gebruikt.

Figuur 13: Percentage elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt voor totaal van productieproces en distributieproces 2022



Figuur 13 geeft het overzicht van het percentage van de in totaal voor productie en distributie gebruikte elektriciteit dat duurzaam is opgewekt per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel. Onder duurzaam elektriciteit wordt verstaan elektriciteit opgewekt met waterkracht, wind, zonne-energie of biomassa. Het aandeel van elektriciteitsgebruik dat duurzaam is opgewekt, is bij Vitens veel lager dan de andere drinkwaterbedrijven. Dit komt doordat een noodzakelijk en langdurig (Europees) aanbestedingstraject, als gevolg van de sterk gestegen energieprijzen, niet tijdig kon worden afgerond. Door financiële uitdagingen is deze aanbesteding vervolgens geannuleerd.

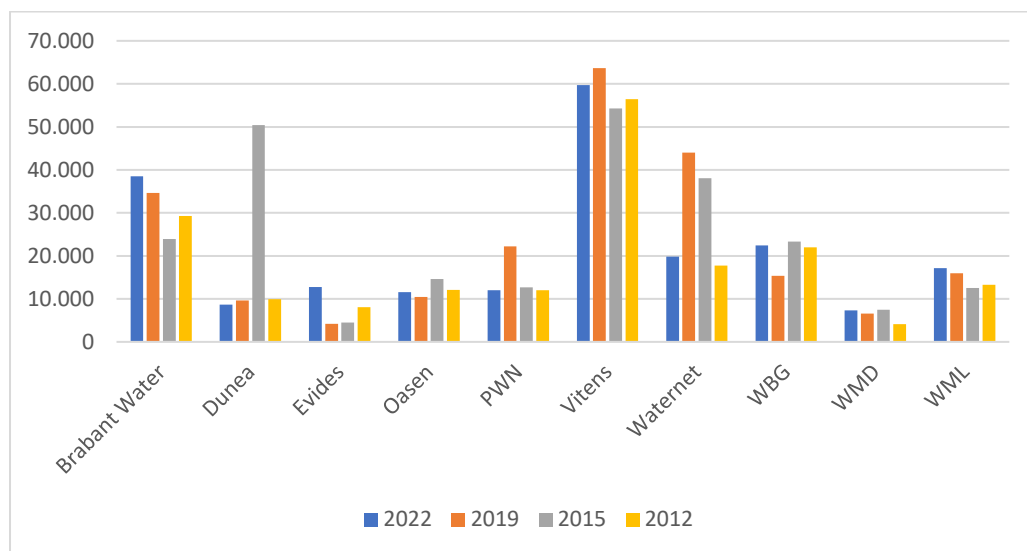
3.2 Reststoffen

Wat een reststof is voor het ene bedrijf, kan een grondstof zijn voor het andere. De drinkwaterbedrijven hebben in 1995 de Reststoffenunie opgericht. Dit heet nu AquaMinerals. Hiermee willen ze nieuwe bestemmingen zoeken voor reststoffen van de drinkwaterproductie. Het doel is (ook financieel) aantrekkelijke oplossingen te vinden die het milieu minder of niet belasten door nuttige toepassing van reststromen. Alle drinkwaterbedrijven in Nederland zijn aandeelhouder van AquaMinerals.

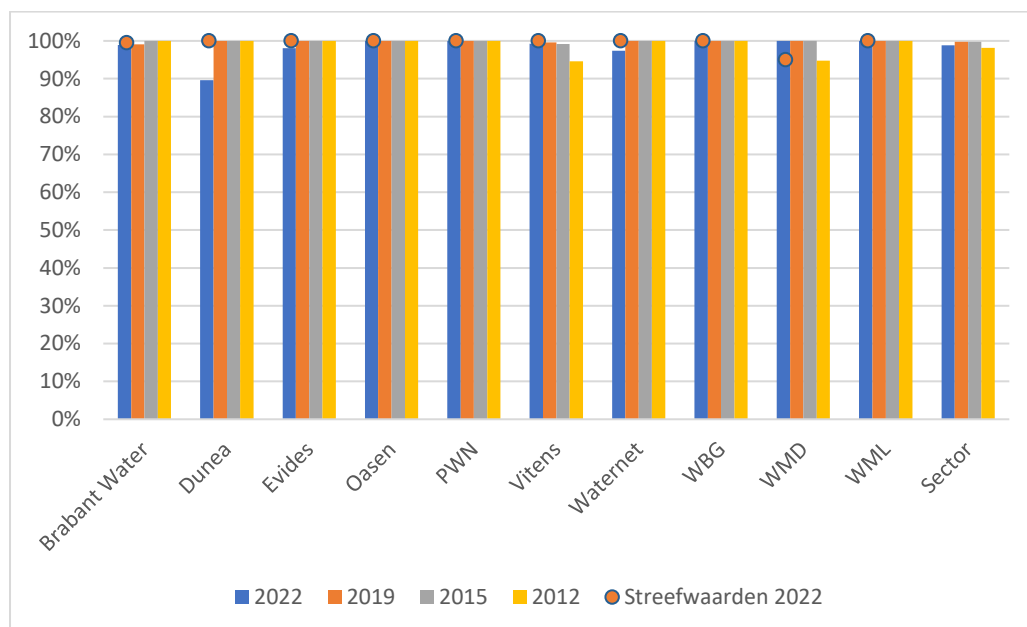
Reststoffen uit de drinkwaterproductie worden onder andere gebruikt in de baksteenindustrie. IJzerhoudend slib komt vrij bij het schoonspoelen van de snelfilters en wordt gebruikt als kleur- en vulstof. Kalkkorrels die vrijkomen bij

ontharding worden onder meer gebruikt door de staalindustrie en bij kolenvergassing. Weer andere reststoffen worden ingezet als bouwstof, bijvoorbeeld als vulstof van geluidswallen langs autowegen.

Figuur 14: Reststoffen totaal (ton)



Figuur 15: Percentage reststoffen dat nuttig is toegepast



De drinkwaterbedrijven streven al jaren naar een 100% nuttige toepassing van reststoffen uit de drinkwaterzuivering. In 2022 heeft de drinkwatersector als geheel in totaal 212.555 ton aan reststoffen geproduceerd waarvan gemiddeld 98,8% nuttig is toegepast.

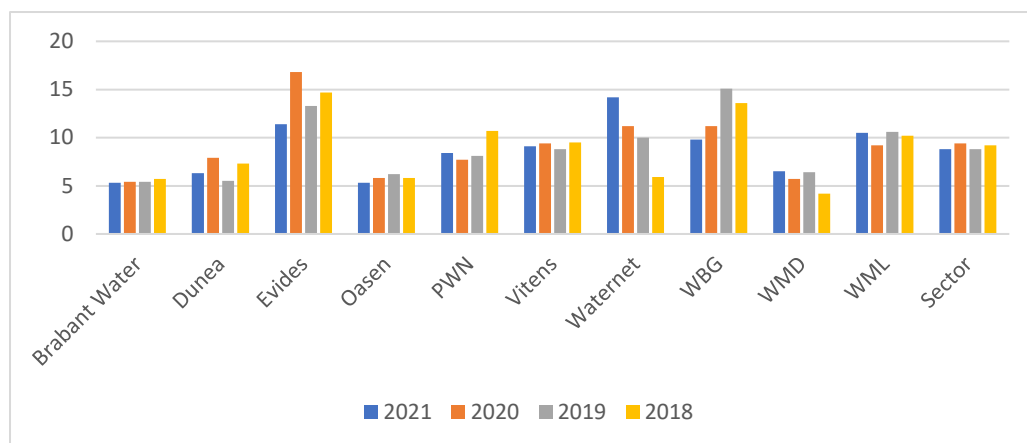
De nuttige toepassing van reststoffen uit de drinkwaterzuivering van Dunea is in 2022 relatief lager dan in de jaren van de voorgaande prestatievergelijkingen. In 2022 heeft Dunea namelijk een deel van de reststoffen niet kunnen hergebruiken

vanwege een incidentele vervuiling van Per- en Polyfluoralkylstoffen (PFAS) in dat deel.

3.3 Lek- en spuiverliezen

Lek- en spuiverliezen geven een beeld van de kwaliteit van het distributienet. Een goede indicatie van waterverlies in het distributienet is het zogenoemde 'niet in rekening gebracht gebruik' (NIRG). Dit is het verschil tussen de drinkwaterafgifte aan het net en het aan de klanten gefactureerde drinkwatergebruik. NIRG is in feite verlies van drinkwater. Oorzaken daarvan zijn verliezen door lekkages en door het doorspoelen van leidingen en schoonmaakwerkzaamheden (spuien), meetverschillen en afname uit brandkranen en illegale afname. Figuur 16 geeft in een tijdreeks voor ieder drinkwaterbedrijf en voor de gehele sector het NIRG per administratieve aansluiting weer in m³.

Figuur 16: NIRG per administratieve aansluiting (m³)



Over 2022 zijn geen definitieve cijfers over het NIRG. Voor de prestatievergelijking zijn daarom de gevalideerde definitieve cijfers over 2021 gebruikt⁴. Sector breed lijkt het NIRG sinds 2018 ongeveer op hetzelfde niveau te blijven.

De drinkwaterbedrijven hebben onderling verschillen in het NIRG. Dit komt doordat de diverse drinkwaterbedrijven te maken hebben met verschillen in bijvoorbeeld bodemsamenstelling, leidingwerk en waterdruk.

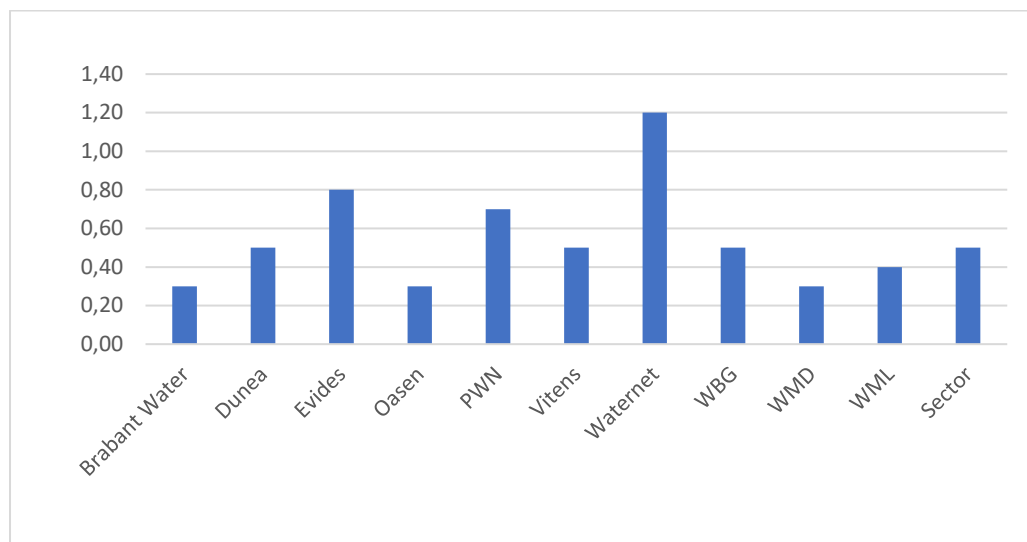
De toename van de droogte vormt een bedreiging voor het beperken van het NIRG. Door droogte en verdroging klinkt de bodem in, waardoor de in de bodem liggende leidingen bewegen. Hierdoor kunnen lekkages ontstaan, wat kan leiden tot een stijging van het NIRG. Terugdringen van droogte en verdroging heeft direct positieve invloed op de percentages lekverliezen. Zowel voor de drinkwaterbedrijven als de ILT is droogte de komende jaren een belangrijk thema.

Een ander indicator voor lek- en spuiverliezen is de Infrastructure Leakage Index (ILI). ILI is een verhoudingsgetal van het werkelijk lekverlies ten opzichte van het onvermijdbaar lekverlies. Het werkelijk lekverlies is een deel van het NIRG en

⁴ Bij de prestatievergelijkingen van 2012 en 2015 zijn voor NIRG voorlopige cijfers getoond. De reden daarvoor is dat op het moment van de data-uitvraag niet al het drinkwater was gefactureerd. In de prestatievergelijking 2019 is ervoor gekozen niet het voorlopig NIRG van 2019 te tonen maar het verbeterde NIRG van 2018, vastgesteld nadat al het drinkwatergebruik wel was gefactureerd. In deze prestatievergelijking is er ook voor gekozen om niet het voorlopig NIRG van 2022 te tonen maar het verbeterde NIRG van 2021.

bestaat uit het volume drinkwater dat fysiek uit het distributiesysteem (tot en met de watermeter) weglekt. Het onvermijdbaar lekverlies is een schatting uitgaande van een drinkwatersysteem dat goed onderhouden wordt en in goede conditie is. Het onvermijdbaar lekverlies houdt rekening met kleine niet zichtbare en niet detecteerbare lekkages. Hoe lager de ILI-index hoe beter.

Figuur 17: ILI 2021



In 2021 heeft WML een relatief lage ILI, maar een hoge NIRG. De reden hiervoor is dat de druk in een distributienet invloed heeft op de berekening van het onvermijdbaar lekverlies. De gemiddelde druk in het distributienet van WML is door het heuvellandschap relatief hoog, waardoor het onvermijdbaar lekverlies groter wordt verwacht en de ILI lager uitkomt.

3.4 Duurzaamheid inkoopbeleid

Duurzaam inkopen betekent dat bedrijven in hun inkoopproces niet alleen economische factoren meewegen, maar ook aandacht hebben voor milieu- en sociale aspecten. Als bedrijven en overheid duurzaam inkopen, krijgt de markt voor duurzame producten een stevige impuls. Daardoor komen er meer producten op de markt die zich qua prijs en kwaliteit kunnen meten met niet-duurzame producten.

Alle drinkwaterbedrijven hebben aangegeven duurzaamheid geborgd te hebben in hun inkoopbeleid.

4. Kostenefficiëntie, onderzoek en ontwikkeling

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van de drinkwaterbedrijven. Ze worden vergeleken op de volgende aspecten:

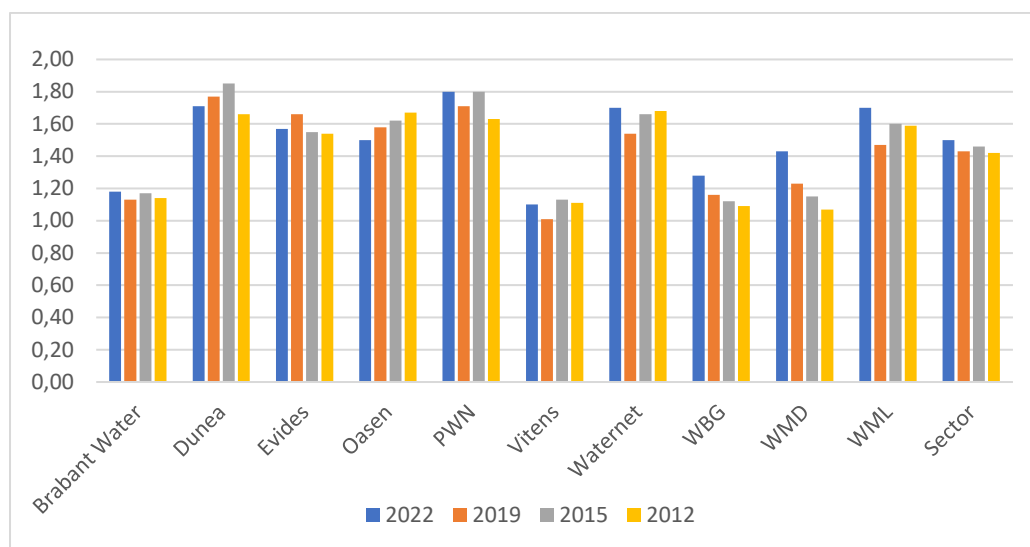
- Drinkwatertarief voor huishoudens
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau
- Verklarende factoren voor kostenverschillen
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling
- Vermogensopbouw
- Uitkeringen aan aandeelhouders
- Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

4.1 Drinkwatertarief voor huishoudens

Voor de vergelijking van drinkwatertarieven hebben de bedrijven hun totale tarief aangeleverd voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m³ per jaar. Het drinkwatertarief is gedefinieerd als het totaaltarief inclusief kostprijsverhogende belastingen (provinciale grondwaterheffing), maar exclusief de verbruikersbelastingen (BTW en belasting op leidingwater). Het totale tarief omvat zowel het vaste tarief (vastrecht) als het variabele tarief. Expliciet in rekening gebrachte (water)meterhuur, toeslag openbare brandblusvoorziening en toeslag voor basis controleactiviteiten (controletaak) zijn eveneens meegenomen.

Per 2022 wordt geen precariobelasting meer geheven, deze kosten maken dus geen onderdeel meer uit van de tariefopbouw van 2022. Dit geldt zowel voor het drinkwatertarief voor huishoudens (paragraaf 4.1) als voor de vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau (paragraaf 4.2). Bij voornamelijk Dunea, Evides en Oasen heeft dit geleid tot een lichte daling van het drinkwatertarief ten opzichte van 2019.

Figuur 18: Integraal drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (€/m³)



Er zijn duidelijke verschillen in drinkwatertarieven tussen de drinkwaterbedrijven. Dit komt vooral door de verschillen in de gebruikte drinkwaterbronnen. De drinkwaterbedrijven die alleen grondwater gebruiken voor de productie van drinkwater, maken minder kosten voor het productieproces dan de

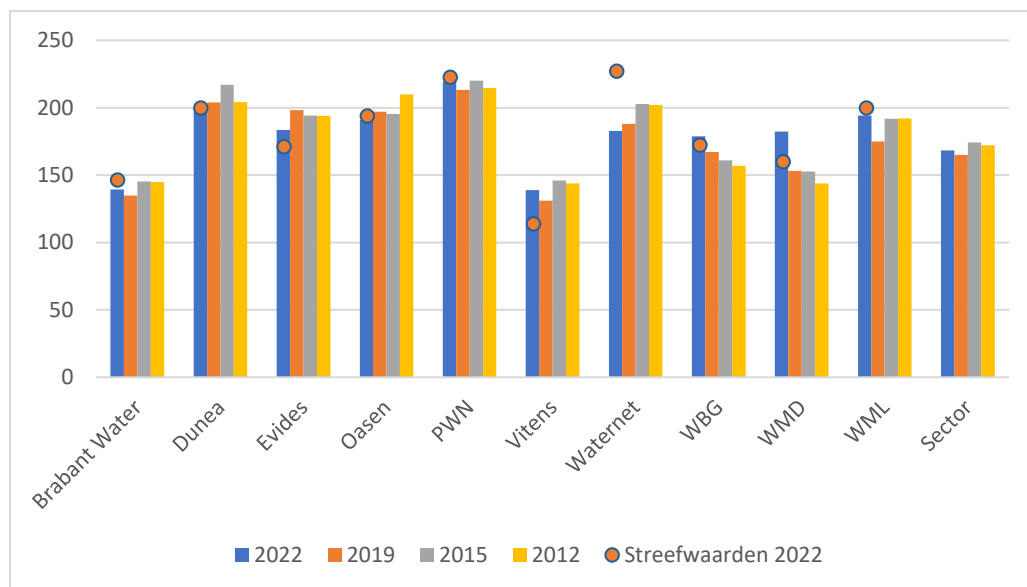
drinkwaterbedrijven die relatief meer verontreinigd oppervlaktewater gebruiken. Ook verschillen in kosten voor de aanleg van de infrastructuur spelen in sommige gebieden een rol.

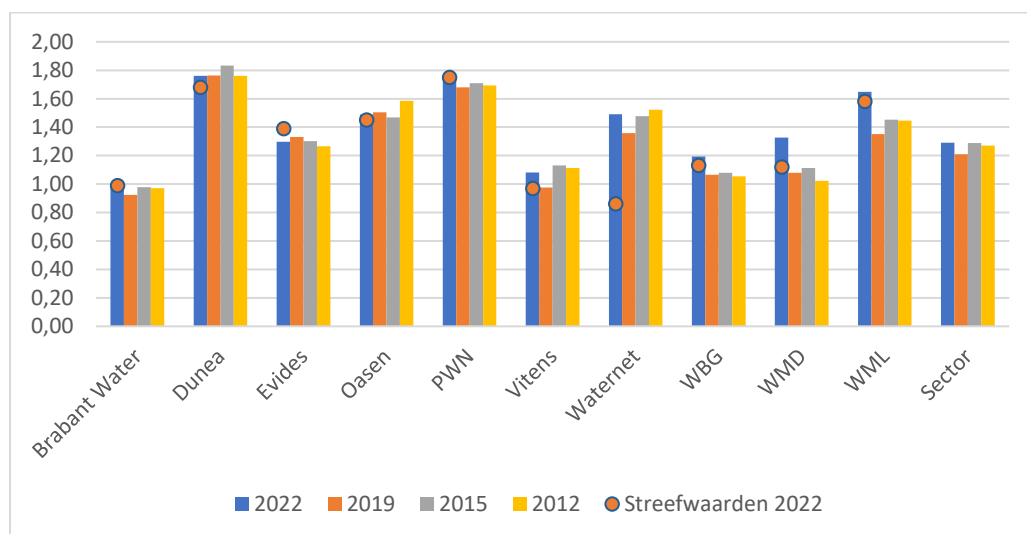
4.2 Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

Voor een vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau zijn de volgende kostencategorieën in ogenschouw genomen:

- Operationele kosten van het bedrijfsproces van de drinkwaterbedrijven. Dit zijn kostensoorten als personeel, materialen en diensten van derden.
- Vermogenskosten over het eigen en vreemd vermogen. Voor kosten van het eigen vermogen wordt gekeken naar het resultaat (zowel uitgekeerde als gereserveerde winst) exclusief overige financiële lasten en baten, zoals een eventueel financieel resultaat van deelnemingen. Voor vreemd vermogen wordt gekeken naar het saldo van de rentekosten en de rentebaten. Er is waar nodig gecorrigeerd voor vermogenskosten voor andere activiteiten dan drinkwateractiviteiten.
- Belastingen die een direct gevolg zijn van de drinkwatervoorziening en daarom specifiek zijn voor drinkwaterbedrijven. Dit zijn provinciale grondwaterheffingen, precario (tot 2022) en andere vormen van leiding- en concessievergoedingen.
- Afschrijvingen op materiële activa, immateriële activa (zoals goodwill) en financiële vaste activa (zoals deelnemingen). Deze zijn conform de jaarrekeningen verdisconteerd op basis van historische kostprijs. Er is waar nodig gecorrigeerd voor afschrijvingskosten voor andere activiteiten dan drinkwateractiviteiten.

Figuur 19: Totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting (€)



Figuur 20: Totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ (€/m³)

Per kostensoort ziet de onderverdeling van de totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ in 2022 er als volgt uit:

Tabel 2: Onderverdeling totale drinkwaterkosten per kostencategorie 2022 (€/m³)

Drinkwater -bedrijf	Totale kosten	Belastingen	Vermogens- kosten	Afschrij- vingen	Operationele kosten
Brabant water	0,99	0,02	0,04	0,21	0,72
Dunea	1,76	0,00	0,16	0,41	1,19
Evides	1,30	0,00	0,05	0,41	0,84
Oasen	1,49	0,01	0,16	0,31	1,02
PWN	1,76	0,00	0,16	0,38	1,22
Vitens	1,08	0,02	0,10	0,30	0,66
Waternet	1,49	0,01	-0,10	0,35	1,24
WBG	1,19	0,01	0,02	0,25	0,91
WMD	1,33	0,01	0,08	0,30	0,94
WML	1,65	0,01	0,11	0,50	1,02
Sector	1,29	0,01	0,08	0,33	0,87

Ook voor de kosten op bedrijfsniveau geldt dat onder andere het productietype van invloed is op de drinkwaterkosten per bedrijf. Denk aan het verschil tussen grondwater en oppervlaktewater. Zie ook paragraaf 4.3.2.

De totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting en per afgeleverde m³ komen in 2022 voor ieder drinkwaterbedrijf grotendeels overeen met de streefwaarden voor 2022 die de drinkwaterbedrijven hebben vastgesteld in hun verbeterplannen naar aanleiding van de vorige prestatievergelijking. Dit is met uitzondering van Waternet, waarvan de totale drinkwaterkosten per afgeleverde m³ hoger uitkomt dan de vastgestelde streefwaarde. Waternet heeft de vastgestelde streefwaarde niet gehaald vanwege een combinatie van factoren, waaronder een

lagere afzet dan tijdens het vaststellen van de streefwaarde werd verwacht, intensivering van cybersecurity, forse stijging in de prijzen van energie en grondstoffen en hoge inflatie in overige kostencomponenten.

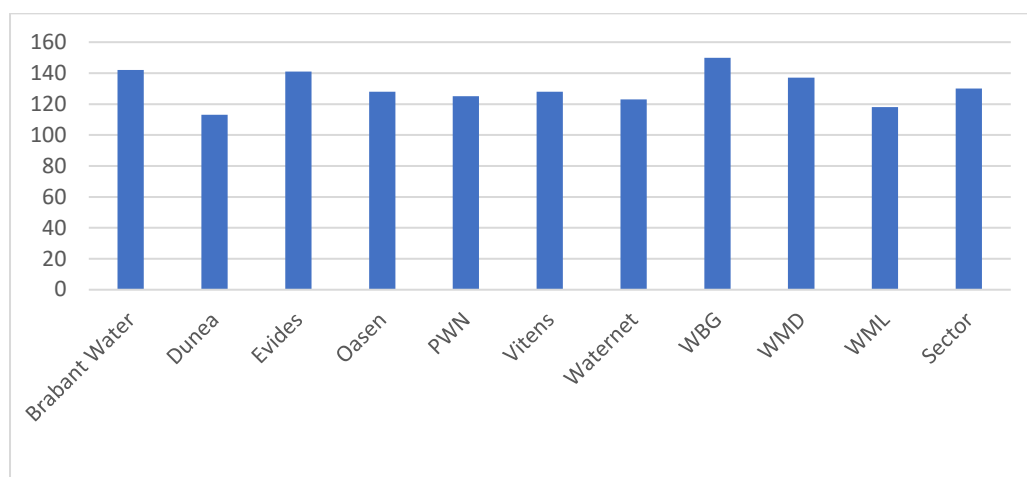
4.3 Verklarende factoren voor kostenverschillen

Kostenverschillen tussen bedrijven zijn deels te verklaren door externe factoren waar de bedrijven geen of nauwelijks invloed op hebben. Enkele voorbeelden hiervan zijn de afzet per administratieve aansluiting en het productietype.

4.3.1 Afzet per administratieve aansluiting

Bedrijven met een lage afzet per aansluiting moeten de vaste lasten van de infrastructuur terugverdienen met minder kubieke meters, daarom hebben deze bedrijven in de regel hogere kosten per m³. De volgende figuur laat de gemiddelde afzet per administratieve aansluiting zien over 2022 voor elk drinkwaterbedrijf.

Figuur 21: Gemiddelde afzet per administratieve aansluiting 2022 (m³)



4.3.2 Productietype

Oppervlaktewaterbedrijven hebben over het algemeen hogere kosten per m³ dan grondwaterbedrijven, omdat zij te maken hebben met een uitgebreider zuiveringsproces.

De drinkwaterbedrijven hebben informatie geleverd over de totale hoeveelheid water dat is gebruikt voor de drinkwaterproductie, uitgesplitst naar bron:

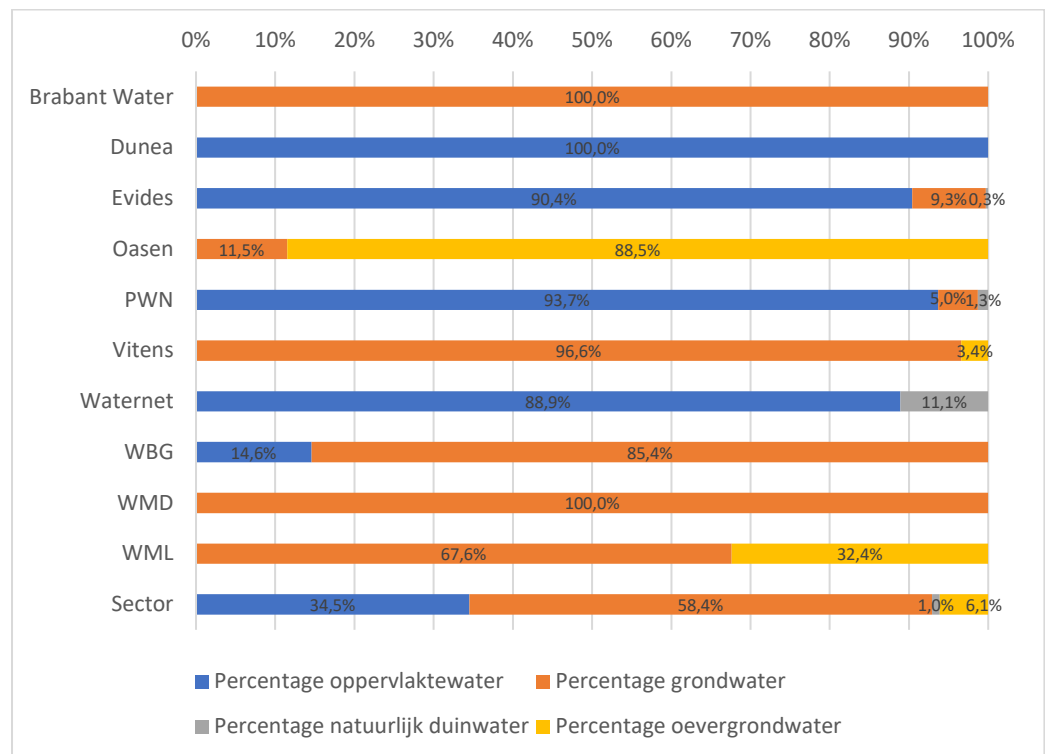
- Onttrokken oppervlaktewater.
- Onttrokken grondwater.
- Onttrokken natuurlijk zoet duinwater.
- Onttrokken oevergrondwater.
- Inkoop van ruw water en/of halffabrikaat.

Met de geïnventariseerde gegevens is het procentueel aandeel per bron bepaald. Daarna is het productietype vastgesteld op basis van de volgende criteria:

- Grondwaterbedrijf als het gebruikte water voor minimaal 85% bestaat uit grondwater, inclusief natuurlijk duinwater en exclusief oevergrondwater.
- Oppervlaktewaterbedrijf als het gebruikte water voor minimaal 85% bestaat uit oppervlaktewater.

- Mixbedrijf voor de overige situaties.

Figuur 22: Percentage drinkwaterbronnen 2022



De genoemde criteria in combinatie met bovenstaande herkomst van het water dat is gebruikt voor de drinkwaterproductie leidt tot de volgende productietypen:

Tabel 3 Productietype per drinkwaterbedrijf 2022

Drinkwaterbedrijf	Productietype
Brabant Water	Grondwaterbedrijf
Dunea	Oppervlaktewaterbedrijf
Evides	Oppervlaktewaterbedrijf
Oasen	Mixbedrijf
PWN	Oppervlaktewaterbedrijf
Vitens	Grondwaterbedrijf
Waternet	Oppervlaktewaterbedrijf
WBG	Grondwaterbedrijf
WMD	Grondwaterbedrijf
WML	Mixbedrijf

Zoals al eerder aangegeven, beschikken grondwaterbedrijven over het algemeen over een schonere bron. Daardoor zijn de kosten voor het produceren van drinkwater bij grondwaterbedrijven gemiddeld lager dan bij de oppervlaktewater- en mixbedrijven.

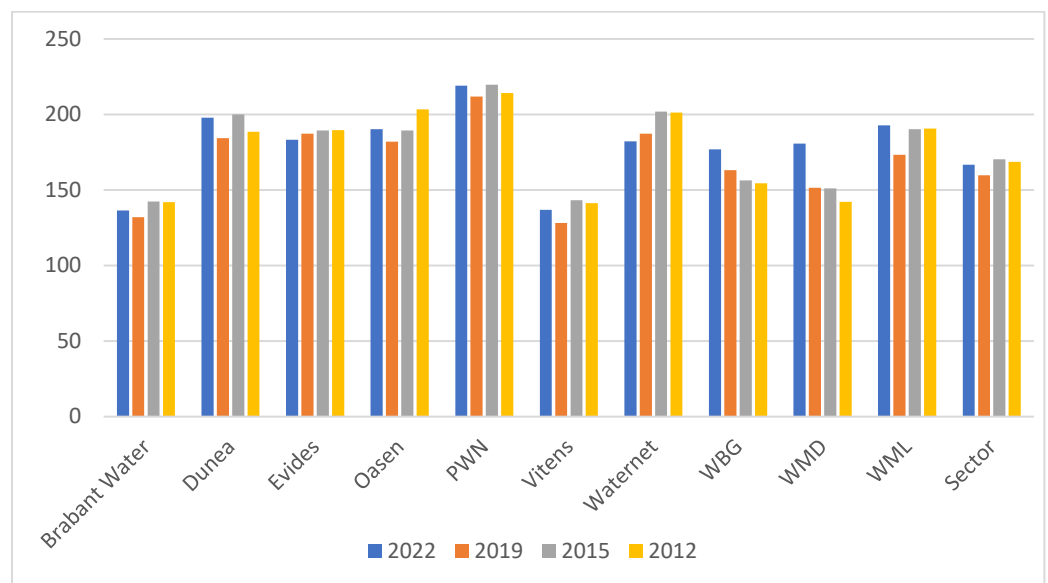
4.4 Gerealiseerde efficiëntieverbetering

De ontwikkeling van de kostenefficiëntie wordt zichtbaar gemaakt in de vorm van:

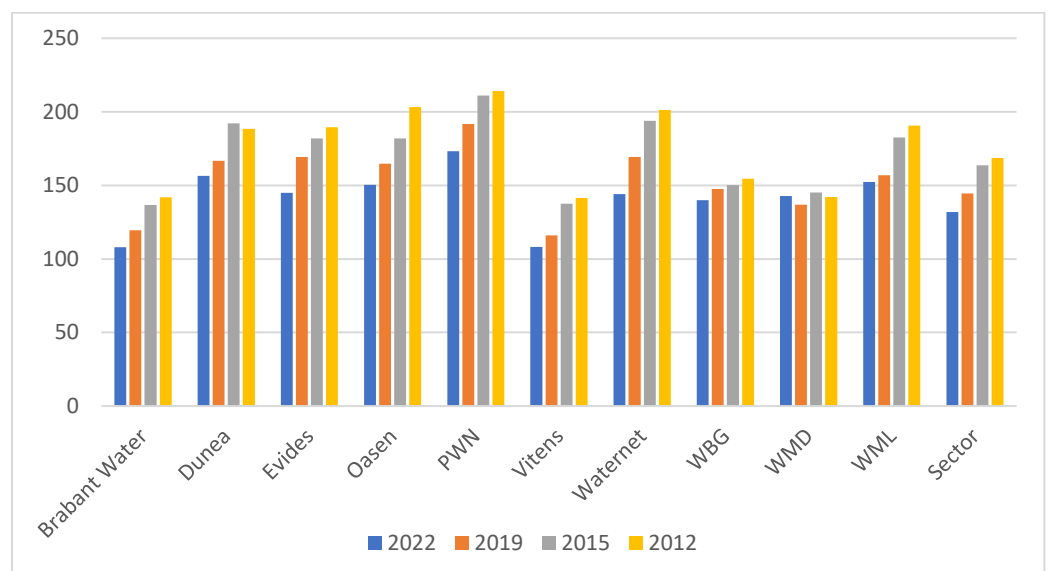
- De ontwikkeling van de nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting.
- De ontwikkeling van de reële totale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting, gecorrigeerd voor inflatie, exclusief kostprijsverhogende belastingen, op basis van het prijsniveau 2012.

De ontwikkeling van de reële kosten wordt toegepast als maat voor de gerealiseerde efficiëntieverbetering.

Figuur 23: Ontwikkeling nominale drinkwaterkosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)



Figuur 24: Ontwikkeling reële kosten per administratieve aansluiting exclusief kostprijsverhogende belastingen (€)



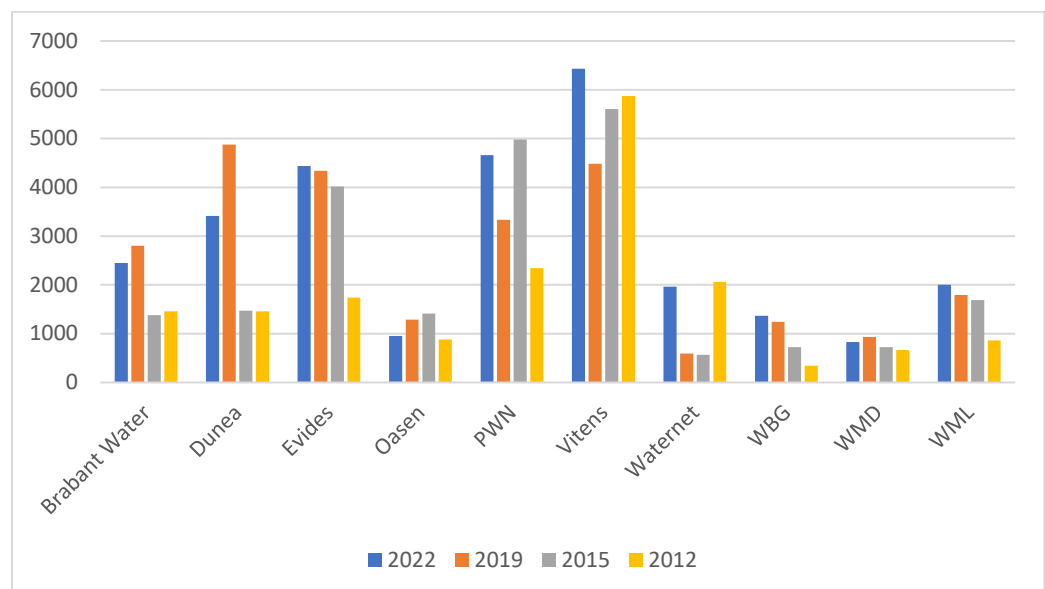
4.5 Uitgaven onderzoek en ontwikkeling

Voor de definitie van onderzoek en ontwikkeling sluit de ILT aan bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Kenmerkend bij onderzoek is het streven naar oorspronkelijkheid én vernieuwing. Onder onderzoek en ontwikkeling verstaan we het creatief, systematisch en planmatig zoeken naar oplossingen voor praktische problemen, bijvoorbeeld productieproblemen. Hierbij hoort ook strategisch en fundamenteel onderzoek. Doel hiervan is achtergrondkennis verkrijgen en de puur wetenschappelijke kennis vergroten zonder per se te streven naar direct economisch voordeel of problemen oplossen. Onderzoek en ontwikkeling is ook het (uit)ontwikkelen van ideeën of prototypes tot bruikbare processen en productierijpe producten.

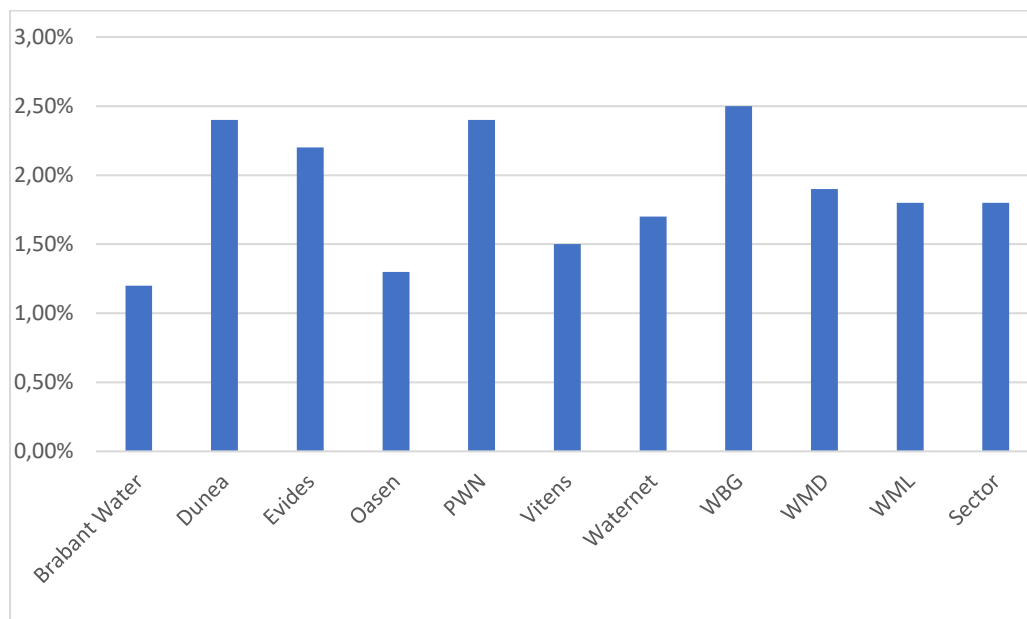
Naast uitgaven aan eigen personeel tellen hier ook de uitgaven mee voor onderzoek en ontwikkeling door derden in opdracht van het drinkwaterbedrijf. Het gaat vooral om bijdragen die waterbedrijven betalen voor bedrijfstakonderzoek.

Voor elk drinkwaterbedrijf staat hieronder wat ze uitgeven aan onderzoek en ontwikkeling sinds 2012 (figuur 25). Voor 2022 is ook in beeld gebracht welk percentage van de opbrengst uit wettelijke drinkwatertaken is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling (figuur 26).

Figuur 25: Uitgaven onderzoek en ontwikkeling (€1.000)



Figuur 26: Percentage opbrengst wettelijke drinkwatertaken dat is uitgegeven aan onderzoek en ontwikkeling 2022



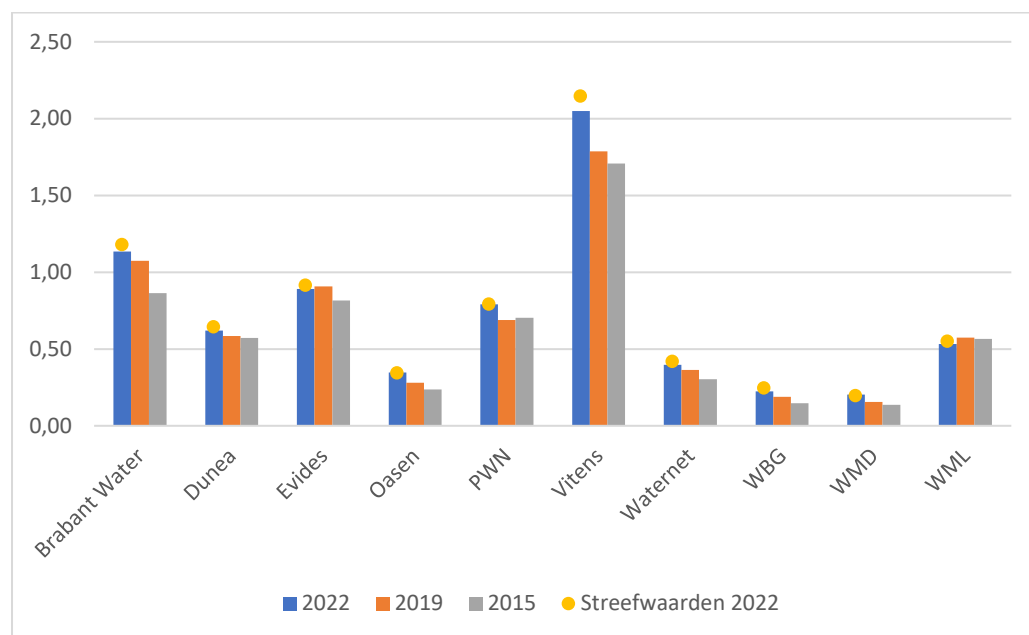
De sector geeft in 2022 gemiddeld 1,80% van de opbrengsten uit wettelijke drinkwatertaken uit aan onderzoek en ontwikkeling. In 2019 was dit 1,70%.

4.6 Vermogensopbouw

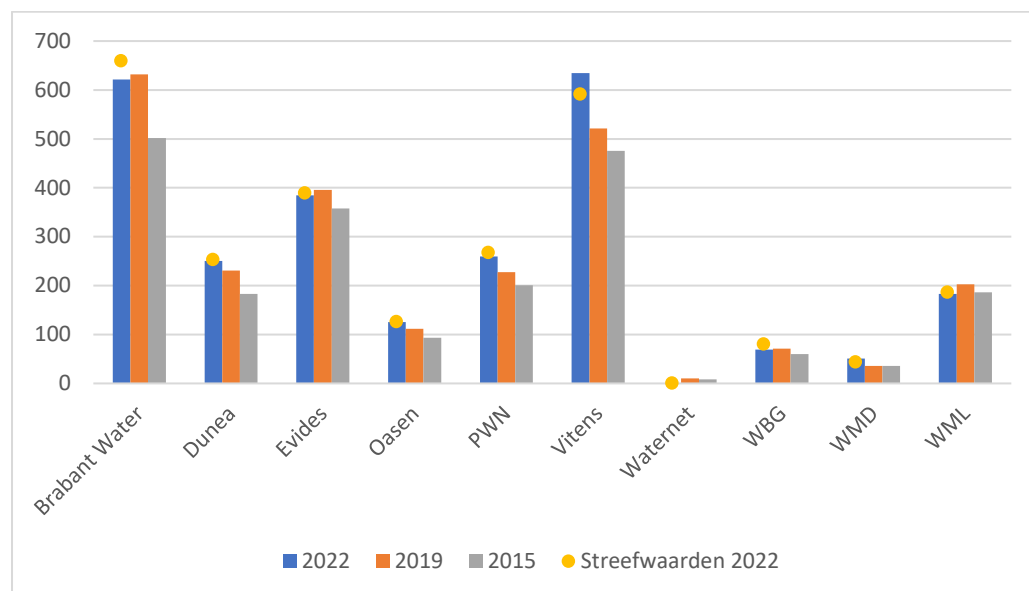
Vermogensopbouw is onder andere van belang voor de solvabiliteit van een bedrijf. Het is een waarde die aangeeft in welke mate een bedrijf in staat is op lange termijn te voldoen aan zijn financiële verplichtingen. De economische situatie kan grote invloed hebben op de vermogensopbouw. Zo heeft de economische situatie sinds 2022 invloed op onder andere de operationele kosten van de drinkwatersector, denk hierbij aan de sterke stijging van de prijzen voor energie, materialen en chemicaliën. Daarnaast heeft de sterke stijging van de energiekosten in bepaalde gevallen ook geleid tot een lagere drinkwaterafzet dan normaal. Deze ontwikkelingen hebben daarmee een negatief effect op, onder andere, de opbouw van het eigen vermogen en de solvabiliteit van de drinkwatersector.

Voor elk drinkwaterbedrijf wordt voor de drinkwateractiva de vermogensopbouw weergegeven over 2015, 2019 en 2022: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit. Ook worden de streefwaarden voor 2022 weergegeven die door de drinkwaterbedrijven zijn vastgelegd naar aanleiding van de vorige prestatievergelijking.

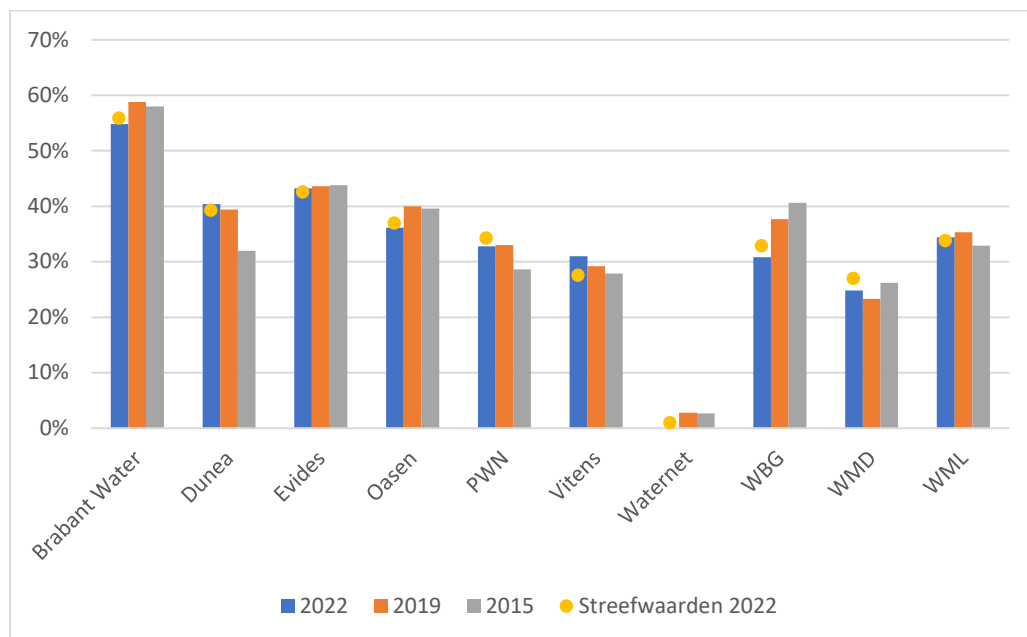
Figuur 27: Totaal activa wettelijke drinkwater taken, ultimo jaar (miljard euro)



Figuur 28: Eigen vermogen drinkwater, ultimo jaar (miljoen euro)



Figuur 29: Ontwikkeling solvabiliteit



De afwijking in de solvabiliteit van Waternet is een gevolg van een andere financiële structuur. Waternet is een stichting en heeft zelf geen beschikking over een eigen vermogen, zij is onderdeel van de gemeente Amsterdam.

De cijfers voor de totaal activa wettelijke drinkwater taken, eigen vermogen drinkwater en de solvabiliteit komen grotendeels overeen met de voor 2022 vastgestelde streefwaarden. Voor de drinkwaterbedrijven geldt een maximale solvabiliteit van 70%⁵. Alle bedrijven voldoen aan deze wettelijke eis.

4.7 Uitkeringen aan aandeelhouders

In tabel 4 staan per bedrijf en voor de sector als geheel de uitkeringen aan aandeelhouders als totaal dividend, als percentage van de winst en als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken.

⁵ Besluit van de Minister van Infrastructuur en Waterstaat van 27 oktober 2021, nr. IENW/BSK-2021/275727, houdende vaststelling van het maximaal toegestane aandeel van het eigen vermogen in het totale vermogen, bedoeld in artikel 10, tweede lid, van de Drinkwaterwet, en van de gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet, bedoeld in het derde lid van dat artikel, voor de kalenderjaren 2022 tot met 2024.

Tabel 4: Dividend totaal en als percentage van winst en opbrengst 2022

Drinkwater-bedrijf	Drinkwaterdividend €1.000	Aandeel van de winst 2022 (%)	Aandeel van de opbrengst 2022 (%)
Brabant Water	0	0,0%	0,0%
Dunea	0	0,0%	0,0%
Evides	2.552	46,0%	1,2%
Oasen	0	0,0%	0,0%
PWN	0	0,0%	0,0%
Vitens	0	0,0%	0,0%
Waternet	0	0,0%	0,0%
WBG	0	0,0%	0,0%
WMD	0	0,0%	0,0%
WML	0	0,0%	0,0%
Sector	2.552	8,8%	0,2%

In 2022 is alleen door Evides dividend uitgekeerd. Hierbij gaat het om een deel van de winst. De aandeelhouders van een drinkwaterbedrijf besluiten om al dan niet dividend uit te keren.

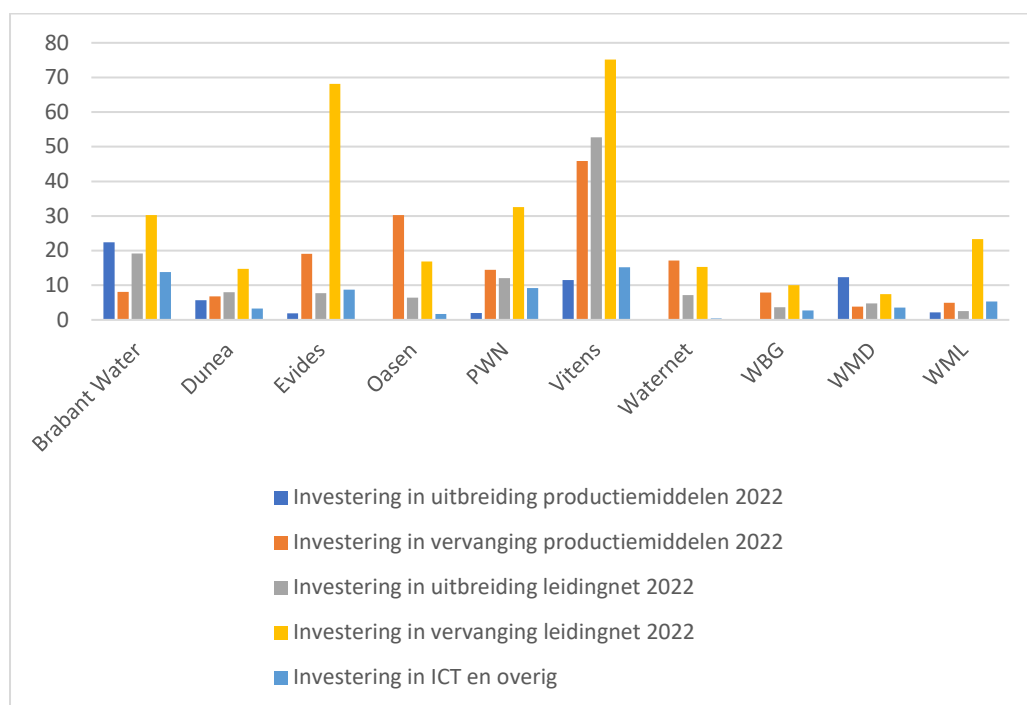
4.8 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur

Volgens de Beleidsnota Drinkwater 2021-2026 is het veiligstellen van de drinkwaterinfrastructuur een belangrijke voorwaarde om de kwaliteit en leveringszekerheid van drinkwater te waarborgen. De infrastructuur is momenteel in goede staat en leveringszeker, maar de komende decennia zal de investeringsdruk toenemen onder andere vanwege de gevolgen van klimaatverandering, vervuiling van de drinkwaterbronnen, beperkte beschikbaarheid van nieuwe drinkwaterbronnen en een groeiende bevolking. Het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de drinkwatervoorziening leidt daarom tot kapitaalintensieve uitbreidings- en vervangingsopgaven ten aanzien van de bronnen, de zuiveringsmethoden en het leidingnet.

4.8.1 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur 2022

Figuur 30 laat de vervangingsinvesteringen (inclusief renovaties) en de uitbreidingsinvesteringen zien in het leidingnet en in de productie. Wat productie betreft gaat het over investeringen in waterwinning en drinkwaterzuivering.

Figuur 30: Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort per drinkwaterbedrijf 2022 (miljoen euro)



Onderstaand tabel laat de totale vervangings- en uitbreidingsinvesteringen zien, uitgesplitst naar soort, voor de drinkwatersector in 2019 en 2022. De sector heeft in 2022 meer geïnvesteerd in de drinkwaterinfrastructuur dan in 2019, met name aan uitbreiding en vervanging van het leidingnet.

Tabel 5 Investerings in drinkwaterinfrastructuur naar soort sector totaal 2019 en 2022

Investerings Drinkwatersector	2019 (miljoen euro)	2022 (miljoen euro)
Uitbreiding productiemiddelen	46	58
Vervanging productiemiddelen	143	158
Uitbreiding leidingnet	94	124
Vervanging leidingnet	257	294
ICT en overig	47	64
Totaal	587	698

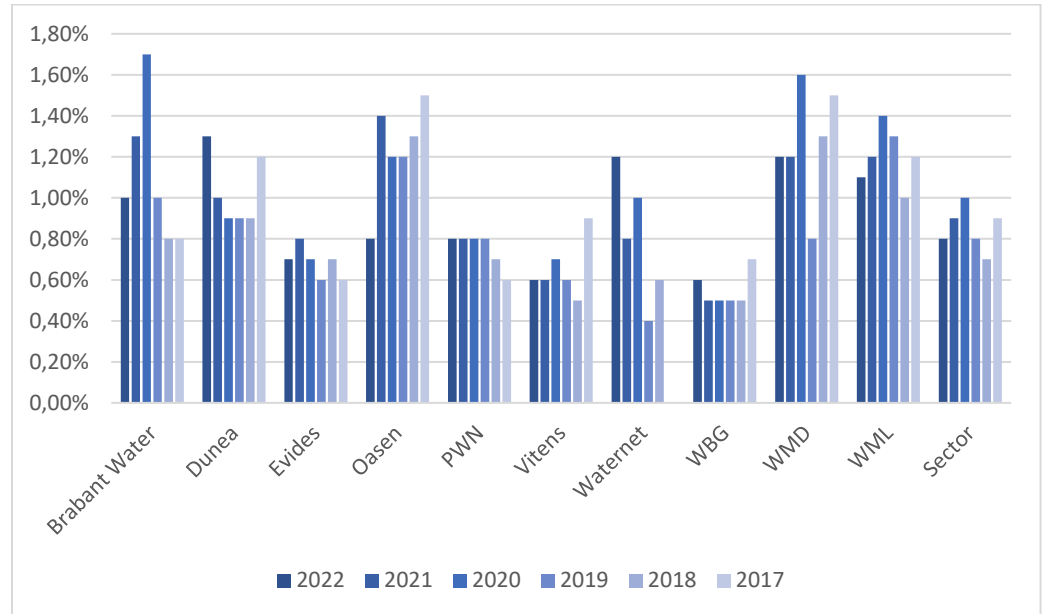
4.8.2 Vernieuwd leidingnet

Het aantal kilometer vernieuwd leidingnet in een jaar is de som van het aantal kilometer regulier vervangen leidingnet, het aantal kilometer gerenoveerd leidingnet en het aantal kilometer reconstructies in dat jaar.

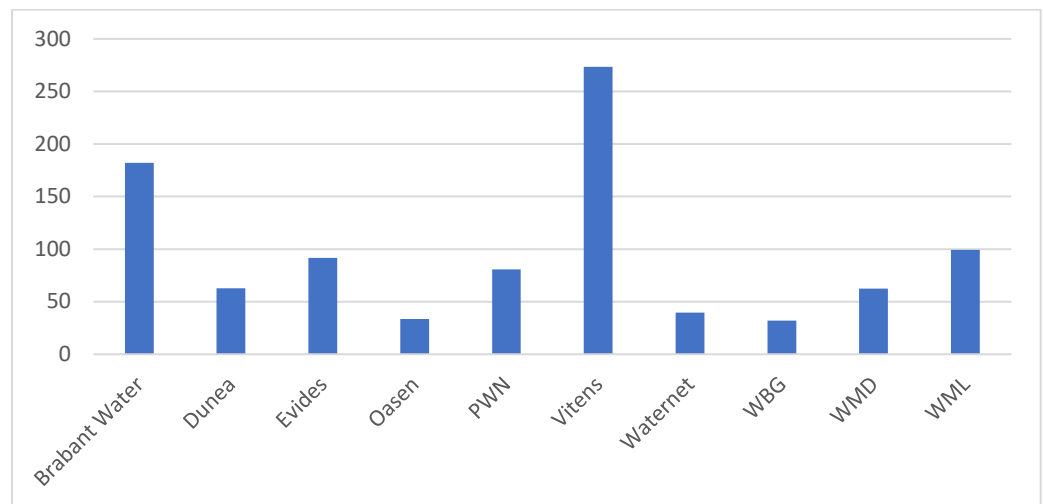
- Bij reguliere vervanging gaat het om vervanging van leidingen die aan het einde zijn van hun levensduur. Indien een drinkwaterbedrijf vrijwillig een leiding vroegtijdig vervangt, bijvoorbeeld door zich aan te sluiten bij een grootschalige vervanging van gietijzeren gasleidingen, dan telt deze mee als reguliere vervanging.
- Bij renovatie gaat het om investeringen in levensduurverlenging van het leidingnet.

- Bij reconstructie gaat het om investeringen in het leidingnet vanwege omleggingen en reconstructies voor infrastructurele projecten van derden.

Figuur 31: Tijdreeks percentage vernieuwing leidingnet

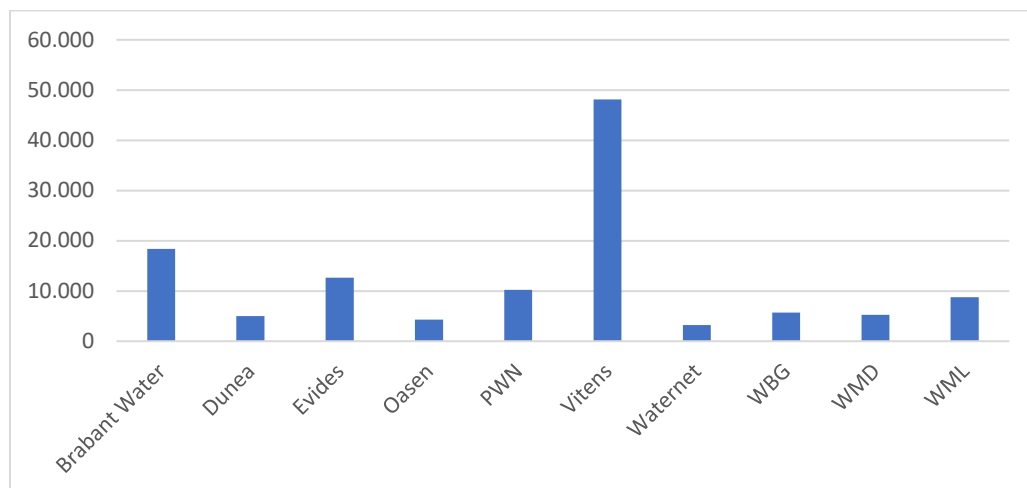


Figuur 32: Lengte vernieuwde leidingen 2022 (km)



In 2022 heeft de sector in totaal 957 kilometer aan leidingen vernieuwd. Dit aantal is de som van het aantal kilometer regulier vervangen leidingnet, het aantal kilometer gerenoveerd leidingnet en het aantal kilometer reconstructies. Het aantal kilometer vernieuwde leidingen is ongeveer 0,80% van de totale netlengte in Nederland.

Figuur 33: Totale netlengtes 2022 (km)

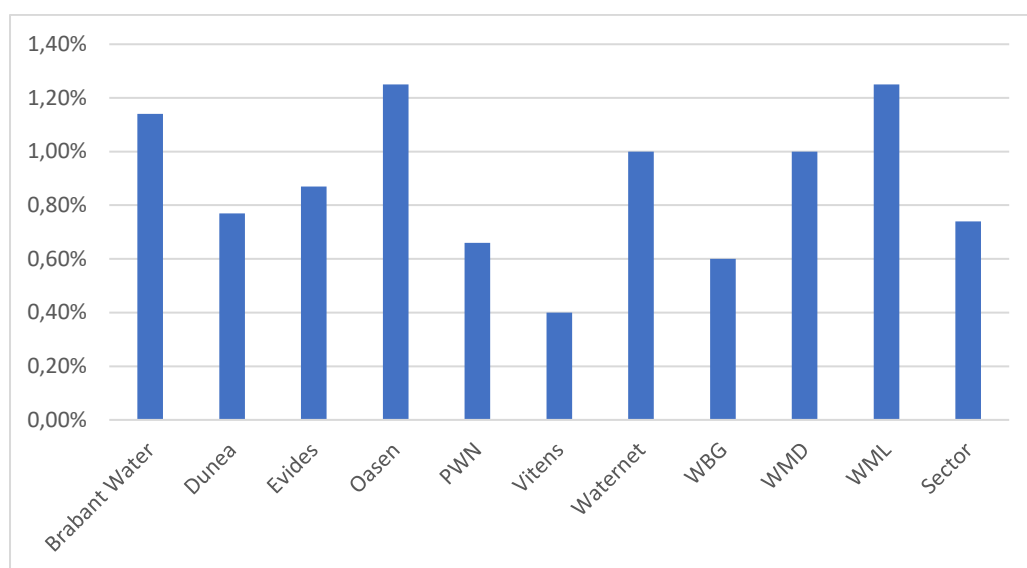


In 2022 is de totale netlengte van alle drinkwaterbedrijven gelijk aan 121.661 kilometer.

4.8.3 Prognose saneringsopgave leidingnet

De bedrijven hebben een inschatting gegeven van het gemiddelde jaarlijkse percentage te saneren leidingnet in de jaren 2023-2033 ten opzichte van de totale netlengte in elk van die jaren. Bij sanering gaat het alleen om reguliere vervanging en renovatie.

Figuur 34: Prognose tienjaargemiddelde saneringspercentage 2023-2033



Voor de komende 10 jaar verwacht de drinkwatersector gemiddeld 0,74% van het totale leidingnet jaarlijks te moeten saneren (reguliere vervanging en renovatie). Gemiddeld is de afgelopen 6 jaar over de hele sector 0,60% van het leidingnet per jaar gesaneerd. De drinkwaterbedrijven moeten dus de komende jaren meer investeren om de verwachte saneringsopgave uit te voeren.

Bijlage A: Klanttevredenheid per dienst in rapportcijfers 2022 inclusief streefwaarden 2022

Dienst	Brabant Water	Dunea	Evides	Oasen	PWN	Vitens	Water-net	WBG	WMD	WML	Sector
Verhelpen van storingen	8,0	8,0	8,2	7,3	7,4	6,9	6,8	7,4	7,6	7,7	7,5
Verhelpen van storingen, Streefwaarde	8,5	8,0	7,8	8,0	7,0	8,0	7,5	7,5	8,0	7,7	n.v.t.
Onderhoud	8,1	7,3	7,5	7,7	7,3	7,8	7,6	7,9	7,9	7,5	7,7
Onderhoud, Streefwaarde	8,5	8,0	7,6	8,0	7,5	8,0	7,8	8,0	8,0	7,9	n.v.t.
Verhuizingen en klantmutaties	7,9	8,3	8,2	8,2	8,1	8,2	7,9	8,2	8,3	8,4	8,2
Verhuizingen en klantmutaties, Streefwaarde	8,5	8,0	8,2	8,3	8,1	8,0	7,7	8,0	8,0	8,2	n.v.t.
Meteropname	8,4	8,2	8,3	8,2	8,3	8,4	8,1	8,3	8,3	8,6	8,3
Meteropname, Streefwaarde	8,5	8,0	8,1	8,3	8,2	8,0	8,2	8,3	8,2	8,4	n.v.t.
Facturering	8,2	8,0	8,1	8,1	8,1	8,1	7,3	8,1	8,0	8,3	8,1
Facturering, Streefwaarde	8,5	8,0	7,9	8,1	8,0	8,0	7,0	7,9	8,0	8,0	n.v.t.
Klanttevredenheid gemiddeld	8,1	8,0	8,1	7,9	7,8	7,9	7,5	8,0	8,0	8,1	8,0
Klanttevredenheid gemiddeld, Streefwaarde	8,5	7,8	8,0	8,0	7,5	8,0	7,7	8,0	8,0	8,0	n.v.t.



Dit is een uitgave van de

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag
088 489 00 00

www.ilent.nl

@inspectieLenT

18 oktober 2023