

Samenvatting Ondernemingsplan 2024

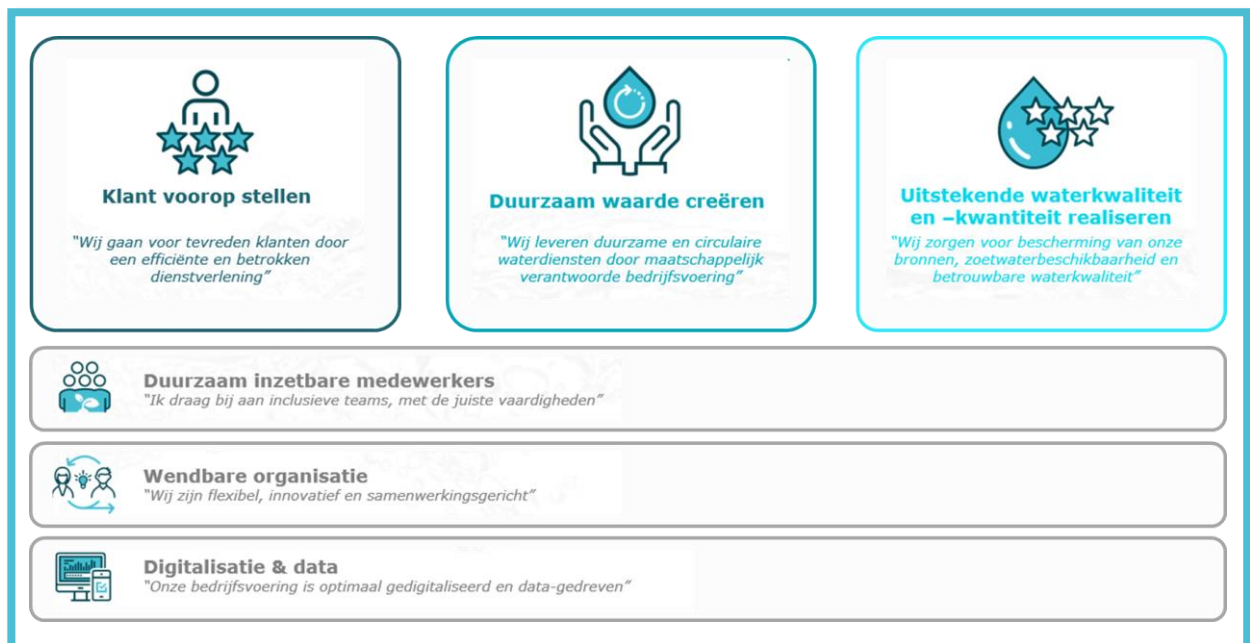
Ondernemingsplan 2024: Betrouwbaar & Proactief

We leven in een tijd waarin de ontwikkelingen van de afgelopen jaren zich versnellen. Klimaatverandering wordt steeds meer zichtbaar in onze directe omgeving, er is nog meer aandacht voor de effecten van de uitstoot van vervuilende stoffen naar het milieu en zowel consumenten als bedrijven voelen de gevolgen van de stijgende energie- en grondstofprijzen. Ook de drinkwaterbedrijven hebben te maken met de gevolgen van deze ontwikkelingen.

Evides werkt dag en nacht aan 24/7 betrouwbaar water uit de kraan voor huishoudens en bedrijven tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten en water op maat voor industriële klanten. De uitdagingen vanuit onze omgeving vragen van ons om onze betrouwbaarheid dagelijks te bewijzen en tegelijkertijd wendbaar en innovatief te zijn. Dit betekent dat nu de ontwikkelingen zich versnellen, we voortgaan op de ingeslagen weg en dat we op bepaalde onderwerpen zullen versnellen en extra investeren.

Strategische Koers 2021-2025

Het motto van de Strategische Koers 2021 – 2025, "Blijvend anticiperen op ontwikkelingen", is actueler dan ooit. Het jaar 2024 wordt het vierde jaar van deze in 2020 vastgestelde koers voor de huidige strategische periode. De missie, het visie-statement en de zes strategische thema's blijken nog altijd zeer belangrijk in het licht van de ontwikkelingen om ons heen. Ook in 2024 blijven we daarom door middel van de strategische projecten een aantal van onze werkzaamheden extra aandacht en energie geven, onderverdeeld naar onze zes strategische thema's.



Strategische Thema's



Klant voorop stellen

"Wij gaan voor tevreden klanten door een efficiënte en betrokken dienstverlening."

Doelstelling: Ontevreden klanten < 1%

- Maximaliseren van de waarde uit SAP HANA en de nieuwe **internet self service**.
- Ontevredenheid verlagen door verrijking **klantbeeld**
- Verdere ontwikkeling klantportaal en versterking accountmanagement t.b.v. **Customer Intimacy**



Duurzaam waarde creëren

"Wij leveren duurzame en circulaire waterdiensten door maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering."

Doelstelling: Klimaatneutraal in 2025 en 2035

- We **verlagen** ons energiegebruik, **verhogen** onze opwekking van duurzame energie en besluiten of we aan de slag gaan met **TED**
- We **reduceren** onze CO₂-uitstoot door onder andere CO₂-beprijzing toe te passen
- We stimuleren **Maatschappelijk Verantwoord Oprechtgeven en Inkopen (MVOI)**



Uitstekende waterkwaliteit en -kwantiteit realiseren

"Wij zorgen voor bescherming van onze bronnen, zoetwaterbeschikbaarheid en betrouwbare waterkwaliteit."

Doelstelling: Borgen biologische stabiliteit

- We monitoren en analyseren en nemen maatregelen om de beste waterkwaliteit te realiseren
- We werken aan **schone bronnen** door intensivering belangenbehartiging bronbescherming
- We zijn zeker van **voldoende zoetwater** van goede kwaliteit en zijn aantoonbaar **leverbetrouwbaar**



Duurzaam inzetbare medewerkers

"Ik draag bij aan inclusieve teams met de juiste vaardigheden."

Doelstelling: Nul ongevallen met verzuim

- We stimuleren het melden van (bijna) incidenten en ongevallen om de **veiligheid** te vergroten.
- We **borgen opgedane kennis** en gaan een dynamisch risicoregister gebruiken.
- Medewerkers komen tot hun recht en worden gerespecteerd: "**Samen jezelf zijn, dat is Evides**".



Wendbare organisatie

"We zijn flexibel, innovatief en samenwerkingsgericht."

Doelstelling: Verhogen verandingsnelheid

- We borgen **omgevingsmanagement** door interne overlegstructuur en competentie aan te scherpen.
- We versterken en promoten de brede toepassing met behulp van een **toolbox** met concrete instrumenten.



Digitalisatie & data

"Onze bedrijfsvoering is optimaal gedigitaliseerd en data gedreven."

Doelstelling: Data maturity op juiste niveau per proces

- We verkennen de mogelijkheden en voorwaarden voor de inzet van **generatieve AI**.
- We zijn **optimaal gedigitaliseerd** met uitbreiding en doorontwikkeling van veilige cloud-omgeving en IT.
- We zorgen dat data wordt vertaald naar waarde voor de organisatie, zoals **visualisaties en Digital Twins**.

Speerpunten in 2024 bij de strategische thema's

In 2024 zal in lijn met de strategische thema's in het bijzonder onze aandacht uitgaan naar:

1. Het toewerken naar nieuwe drinkwaterzuiveringen Baanhoek en De Wranghe alsmede het versterken van het BB-systeem Zuid;
2. Het optimaliseren van de waarde uit SAP HANA en de internet self service voor drinkwaterklanten;
3. Het intensiveren van de horizontale en verticale samenwerking in de ondergrond;
4. Het opnemen van beheer en onderhoud in Zeeland in de eigen infra-organisatie;
5. Het ontwikkelen van een eerste eigen project in Verenigd Koninkrijk.

In 2024 zullen we tevens de nieuwe Strategische Koers 2025 – 2029 uitwerken en vaststellen.

Investeringsprogramma

Wij maken voor onze producten gebruik van verschillende waterbronnen, waarvan het grootste deel oppervlaktewater is dat wordt gewonnen uit de Maas. De gevolgen van klimaatverandering ten aanzien van de waterbeschikbaarheid en de incidenten op het gebied van de waterkwaliteit hebben ons geleerd dat onze zuiveringsopzet robuust is, maar dat het noodzakelijk is om continu na te blijven denken over het functioneren van het systeem van bron tot klant. In het kader van het toekomstbestendiger maken van onze primaire processen, hebben we een onderzoeksprogramma Onward dat inzicht geeft in de mogelijkheden die we hebben om het systeem van winnings-, zuiverings-, transport- en distributieprocessen aan te passen aan kansen en bedreigingen die op ons afkomen.

Het onderzoeksprogramma Onward, de studies naar de robuustheid van het Biesbosch systeem en de TCCO-studies naar de toekomstige inrichting van onze leveringssystemen, geven inzicht in de benodigde investeringen. Het inzicht in de resterende levensduur van sommige van onze zuiveringsinstallaties, de uitdagingen ten aanzien van de zoetwaterbeschikbaarheid en de ontwikkelingen op het gebied van de waterkwaliteit nopen, verspreid over de komende decennia, tot grote investeringen in zuiveringsinstallaties. Daarnaast verouderd ons leidingnet en blijven we investeren in de robuustheid van het Biesbosch systeem Zuid. Ook de werkzaamheden in de ondergrond van collega netbeheerders hebben impact op ons investeringsniveau.

De combinatie tussen instandhouding en extra investeringen zorgt ervoor dat we de komende 5 jaar tussen de € 170 miljoen en € 245 miljoen per jaar in onze assets zullen investeren. Dit betreft vervangingsinvesteringen in het leidingnet, regulier onderhoud en renovaties van drinkwaterproductielocaties en industriewaterinstallaties. Daarnaast worden investeringen gedaan in het kader van de groei van Evides Industriewater en de uitbreiding/optimalisatie van het drinkwatersysteem. Ook investeren we in ICT in het kader van cybersecurity en verdere digitalisering.

De realisatie van maatregelen die volgen uit de studie naar de robuustheid en capaciteit van het Biesbosch systeem Zuid en de investeringen in een nieuwe productielocatie Baanhoek zorgt voor een hoger investeringsniveau. Met deze investeringen wordt leveringszekerheid van de drinkwaterlevering versterkt en kan worden voldaan aan de stijgende vraag naar zoetwater.

Tarief

Om ook in de toekomst drinkwater van hoge kwaliteit te kunnen leveren is een tariefverhoging van gemiddeld 13,6% noodzakelijk. De tariefverhoging leidt voor een gemiddeld huishouden met een verbruik van 100 m³ per jaar tot een toename van de drinkwaterkosten met € 1,92 per maand excl. BTW.

De belangrijkste structurele en onvermijdbare ontwikkelingen die de verhoging van de drinkwatertarieven noodzakelijk maken, zijn:

- Hogere kosten van chemicaliën door autonome prijsstijgingen alsmede door het verhogen van aantal actief kool regeneraties voor de productielocaties;
- Een afzetverlies ondanks een toenemend aantal klanten;
- Overige prijsontwikkelingen als gevolg van de toegenomen inflatie waaronder een CAO-verhoging.

Formatie

In 2024 neemt de formatie toe ten opzichte van 2023. Deze uitbreiding kan grotendeels verklaard worden door de benodigde groei bij Infra in verband met de evenredige inbreng (wederkerigheid) in de samenwerking met DNWG/Stedin, zoals al eerder was voorzien. Daarnaast kan de uitbreiding worden verklaard door de groei bij zowel Infra als Productie Drinkwater ten behoeve van meerjarig hogere investeringsvolumes in een complexere omgeving. De formatie van Industriewater wordt uitgebreid in verband met nieuwe langetermijncontracten.