Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Protocol prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022

Jan 2022

Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Protocol prestatievergelijking drinkwaterbedrijven 2022

Datum	Januari 2022
Status	Definitieve versie

Colofon

Uitgegeven door

Inspectie Leefomgeving en Transport
ILT/Publieke Instellingen

Utrecht

www.ilent.nl
@inspectieLenT

Inhoud

Colofon—5

1 Inleiding—8
1.1 Doel—8
1.2 Drinkwaterwet: verplichte prestatievergelijking—8
1.3 Reikwijdte—8
1.4 Methode prestatievergelijking—8
1.5 Proces van de prestatievergelijking—8

2 Methode prestatievergelijking—9
2.1 De kwaliteit van het geleverde water—9
2.1.1 Kwaliteitsbewaking—9
2.1.2 Normoverschrijdingen—13
2.2 Klantenservice—14
2.2.1 Klanttevredenheid—14
2.2.2 Leveringsonderbrekingsduur—14
2.2.3 Druk in het distributienet—15
2.3 De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening—15
2.3.1 Elektriciteitsverbruik—15
2.3.2 Reststoffen—16
2.3.3 Lek- en spuiverliezen—16
2.3.4 Duurzaamheid inkoopbeleid—18
2.4 Kostenefficiëntie, onderzoek & ontwikkeling en investeringen—18
2.4.1 Drinkwatertarief voor huishoudens—19
2.4.2 Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau—19
2.4.3 Verklarende factoren voor kostenverschillen—20
2.4.3.1 Afzet per administratieve aansluiting—20
2.4.3.2 Productietype—20
2.4.4 Gerealiseerde efficiëntieverbetering—20
2.4.5 Uitgaven onderzoek & ontwikkeling—21
2.4.6 Vermogensopbouw—22
2.4.7 Uitkeringen aan aandeelhouders—22
2.4.8 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur—22
2.4.8.1 Investeringen in drinkwaterinfrastructuur 2019—23
2.4.8.2 Gesaneerd leidingnet—23
2.4.8.3 Prognose saneringsopgave leidingnet—24

3 Proces van de prestatievergelijking—25
Fase 1: Voorbereiden—25
Fase 2: Verzamelen en valideren—25
Fase 3: Vergelijken, verklaren en rapporteren—25

Bijlage A. Financieel Model Prestatievergelijking—26

Bijlage B. Vragenlijst Klantenservice—36

Bijlage C. Model Verslag (standaard rapport I&W)—38

1 Inleiding

Het protocol voor de prestatievergelijking drinkwaterbedrijven vloeit voort uit de Drinkwaterwet en bevat de uitwerking van de wijze waarop de prestatievergelijking uitgevoerd wordt. Het protocol is door de Minister van Infrastructuur en Waterstaat (I&W) goedgekeurd.

1.1 Doel

De onderlinge prestatievergelijking dient ter verbetering van de prestaties van de drinkwaterbedrijven, ter bevordering van de doelmatigheid en ter verhoging van de transparantie. Het verbeteren van de transparantie en doelmatigheid vindt plaats door het openbaar maken van de resultaten en door sturing vanuit de Raden van Commissarissen en de Algemene vergaderingen van aandeelhouders. Deze kunnen het management van de drinkwaterbedrijven aanspreken op hun resultaten.

1.2 Drinkwaterwet: verplichte prestatievergelijking

De prestatievergelijking over 2022 is de derde vergelijking die wordt uitgevoerd op basis van de Drinkwaterwet. Vanaf 1997 heeft de drinkwatersector in totaal 5 keer op vrijwillige basis een prestatievergelijking uitgevoerd.
De eisen waaraan de prestatievergelijking en het verslag moeten voldoen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 6 van het Drinkwaterbesluit. Een aanduiding van de door de drinkwaterbedrijven te verstrekken gegevens en de gedetailleerde wijze waarop de vergelijking uitgevoerd dient te worden, is in voorliggend protocol vastgelegd.
De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is door de Minister aangewezen om de prestatievergelijking uit te voeren.

1.3 Reikwijdte

De prestatievergelijking richt zich op activiteiten vanaf het beheer van de ruwwaterbron tot en met de levering van het drinkwater aan klanten. Activiteiten die vallen buiten de context van de Drinkwaterwet vallen buiten het onderzoeksveld.
De prestatievergelijking heeft betrekking op de thema's: de kwaliteit van het geleverde water, klantenservice, de milieuaspecten van de drinkwatervoorziening en kostenefficiëntie alsmede onderzoek & ontwikkeling.

1.4 Methode prestatievergelijking

Hoofdstuk 2 van dit protocol behandelt de methode van prestatievergelijking voor elk van de genoemde thema's. Hierin wordt de methodiek gedetailleerd uitgewerkt, inclusief de aard en definities van de gegevens die moeten worden verstrekt en de wijze waarop de gegevens worden verzameld en bewerkt om een vergelijking tussen de prestaties van de drinkwaterbedrijven mogelijk te maken.

1.5 Proces van de prestatievergelijking

In hoofdstuk 3 wordt de reeks van activiteiten besproken die doorlopen wordt om een heldere prestatievergelijking te kunnen presenteren. Vóór elke nieuwe prestatievergelijking, die in principe elke 3 jaar wordt uitgevoerd, worden de drinkwaterbedrijven en de Vereniging van drinkwaterbedrijven in Nederland (Vewin) geconsulteerd over eventueel gewenste aanpassingen van het protocol.
Uitgewerkt is wanneer en hoe de drinkwaterbedrijven de gegevens aan ILT aanleveren. De Vewin faciliteert de levering van de gegevens. ILT stelt de prestatievergelijking op en zendt het verslag houdende de resultaten van de prestatievergelijking aan de Minister. De Minister zendt het verslag aan beide kamers van de Staten-Generaal.

2 Methode prestatievergelijking

In dit hoofdstuk is vastgelegd welke gegevens worden vergeleken, hoe deze gegevens worden gedefinieerd en welke bewerkingen worden toegepast voordat de feitelijke vergelijking tussen de drinkwaterbedrijven plaatsvindt.

De prestatievergelijking bestrijkt vier thema's:
1. Kwaliteit van het geleverde water,
2. Klantenservice,
3. Milieuaspecten van de drinkwatervoorziening,
4. Kostenefficiëntie, onderzoek & ontwikkeling en investeringen.

Voor elk van deze thema's worden de volgende voorschriften beschreven:

Inventarisatievoorschrift
Schrijft voor welke gegevens moeten worden verzameld (inclusief definities daarvan) en op welke manier deze gegevens en indicatoren moeten worden vastgesteld.

Normalisatievoorschrift
Schrijft voor welke correcties worden gemaakt, opdat de gegevens van verschillende bedrijven, afkomstig uit verschillende soorten systemen en/of administratieve boekhoudingen, op een zinvolle manier met elkaar kunnen worden vergeleken.

Interpretatievoorschrift
Legt vast op welke wijze de resultaten van de prestatievergelijking worden weergegeven in het verslag.

2.1 De kwaliteit van het geleverde water

Binnen dit thema worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op twee aspecten:
- Kwaliteitsbewaking,
- Normoverschrijdingen.

2.1.1 Kwaliteitsbewaking

Om de kwaliteit van het drinkwater te bewaken voert elk drinkwaterbedrijf jaarlijks een met de ILT afgestemd meetprogramma uit, gebaseerd op het Drinkwaterbesluit, de Drinkwaterregeling en de Inspectierichtlijn Harmonisatie Meetprogramma Drinkwaterkwaliteit. Ten behoeve van het aspect kwaliteitsbewaking wordt voor de vier parametergroepen zoals onderscheiden in bijlage 6 van de Drinkwaterregeling (zie tabel) een *waterkwaliteitsindex (WKI)* vastgesteld.

Inventarisatievoorschrift
De meetgegevens benodigd voor de berekening van de WKI-scores worden door de drinkwaterbedrijven aan ILT gerapporteerd als onderdeel van het zgn. REWAB-systeem (Registratie Waterkwaliteitsgegevens Bedrijven).

Normalisatievoorschrift
De WKI wordt vastgesteld per parametergroep op basis van drinkwatermonsters genomen van reinwater "af pomp". De WKI is een dimensieloos getal (DLG) dat de gemiddelde verhouding weergeeft van aanwezige parameters ten opzichte van hun normen. De exacte berekeningswijze van een DLG verschilt per type norm (zie hierna). Onderstaande tabel geeft een overzicht van de parameters per parametergroep en de toegepaste normen en ranges voor optimaal water.

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

[1] Voor (niet-microbiologische) parameters geldt: als een bedrijf onnauwkeuriger rapporteert dan de aangegeven waarden voor optimaal water, dan wordt de in REWAB gerapporteerde rapportagegrens verwerkt als gemeten waarde. Voorbeeld: normwaarde: 1 (mg/l), range optimaal water: 0,0 - 0,1 (mg/l) en rapportagewaarde REWAB: <0,2 (mg/l) --> In de WKI-berekening wordt de waarde zonder '<'-teken meegenomen, derhalve 0,2 (mg/l). Omdat voor veel pesticiden en voor componenten van PAK (som) geen voldoende gevoelige analysemethoden bestaan om cf. wettelijke aantoonbaarheidsgrenzen te kunnen rapporteren, wordt voor deze twee parameters een uitzondering gemaakt en wordt bij een in REWAB gerapporteerde rapportagegrens aangenomen dat de stof afwezig is.

[2] Delen door de wettelijke norm is niet mogelijk omdat deze 0 (kve/100 ml) bedraagt. Voor de WKI wordt uitgegaan van 0,3 (kve/100 ml).

[3] De norm geldt voor de 90-percentiel waarde.

[4] Als pesticiden worden meegenomen alle parameternummers uit de KWR-parameterlijst tussen de 8.000 en 9.000, tenzij een bepaalde parameter door RIVM en/of ILT als toxicologisch niet relevant is verklaard (t.w. BAM, AMPA, Dikegulac natrium en 1,2-dichloorpropaan). Alleen de bij een waterbedrijf in rein water gerapporteerde individuele pesticiden worden meegenomen; Deze pesticiden leveren samen 1 DLG-waarde, die op een specifieke wijze wordt vastgesteld in drie stappen: Eerst wordt van iedere pesticide een DLG bepaald o.b.v. het jaargemiddelde. De afzonderlijke DLG's worden opgeteld en gedeeld door 2 (gemiddeld rapporteert een waterbedrijf 2 pesticiden af pomp boven de rapportagegrens). Stel dit is getal 'A'. Tweede stap is dat een DLG wordt bepaald door de som van de jaargemiddelden van alle pesticiden te delen door de norm (0,5 µg/l). Stel dit is getal 'B'. Stap 3: de hoogste waarde van A en B wordt meegenomen als DLG voor pesticiden.

[5] De wettelijke norm is 1000 kve/100 ml voor 'af tap'; i.v.m. nagroei in het distributiegebied wordt in de WKI-berekening een norm van 200 kve/100 ml toegepast.

[6] De norm voor koud leidingwater in het Waterleidingbesluit is 'maximaal 25 °C'. In de WKI-berekening wordt daarnaast als ondergrens 0 °C aangehouden.

[7] De norm in het Waterleidingbesluit is H > 1,0 (mmol/l). In de WKI-berekening wordt uitgegaan van een norm 0,0 < H < 2,5 in combinatie met een bandbreedte van 1,0 - 1,5 waarbinnen het drinkwater als optimaal wordt beschouwd.

Berekening WKI
In de berekening van de WKI van een parametergroep zijn drie stappen te onderscheiden. De eerste twee stappen zijn berekeningen op het niveau van de meetpunten reinwater af pompstation, met als resultaat voor elke parametergroep een WKI per meetpunt. Vervolgens wordt voor elke parametergroep een WKI op bedrijfsniveau bepaald.

Berekening WKI's per meetpunt (reinwater, af pomp)

1. Berekening van DLG per parameter. De DLG is de jaargemiddelde meetwaarde ten opzichte van de norm, rekening houdend met de toegepaste range voor optimaal water. De berekeningswijze hangt samen met het type norm, zie toelichting Ad 1.
   NB1 Gemiddelde meetwaarden van bevestigde microbiële parameters worden vooraf omgezet naar gemiddelde meetwaarden op basis van oorspronkelijk aantal monsters (onbevestigd).
   NB2 Indien er geen metingen beschikbaar zijn van een parameter wordt DLG=0 verondersteld. Dit kan het geval zijn als de ILT vrijstelling van meting heeft gegeven, bijvoorbeeld als er in een gebied geen risico's zijn met betrekking tot betreffende parameter.
2. Per parametergroep: berekening van het rekenkundig gemiddelde van de per parameter berekende DLG's. Het resultaat hiervan is de WKI per parametergroep van het meetpunt.

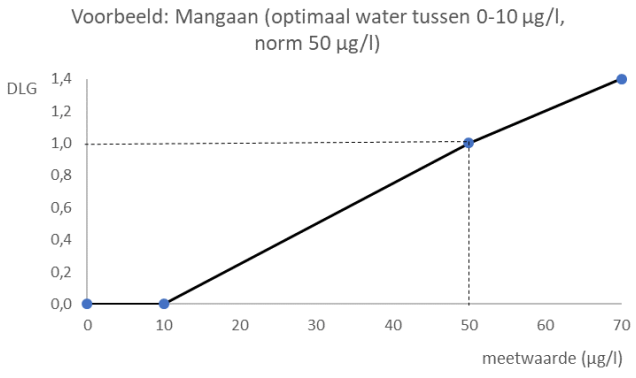
Berekening WKI's op bedrijfsniveau

3. Elke parametergroep: berekening van het gemiddelde van de WKI's van de afzonderlijke meetpunten, waarbij elk meetpunt meetelt naar rato van het per meetpunt afgeleverd drinkwater.

Ten behoeve van het verslag wordt op basis van de WKI's per parametergroep per bedrijf bovendien een gewogen sectorgemiddelde bepaald. Dit gebeurt op basis van het door elk waterbedrijf geproduceerde aantal m3 drinkwater.

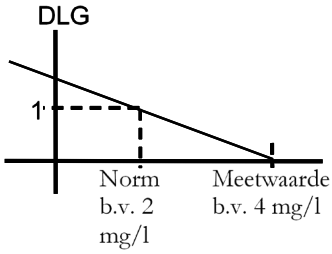
Ad 1 Berekening DLG
De wijze van berekening is afhankelijk van het type parameternorm (a t/m d).

a. De norm stelt een maximum toegestane waarde (85% van de gevallen). Hieronder is als voorbeeld de DLG grafiek weergegeven voor de parameter Mangaan. Als de gemiddelde meetwaarde precies gelijk is aan de norm, dan is de DLG gelijk aan 1. Tussen de hoogste waarde van de range voor optimaal water en de norm neemt de DLG lineair toe. Boven de norm neemt de DLG lineair toe t.o.v. de oorsprong (0,0).

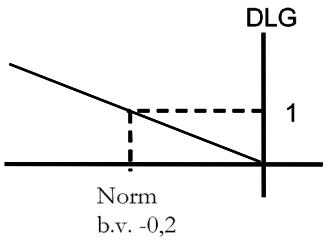


De DLG wordt berekend uit het quotiënt van de overschrijding van de range voor optimaal water en de toegestane norm. Bij een meetwaarde voor Mangaan van bijvoorbeeld 20 (µg/l), komt de DLG uit op (20-10)/(50-10) = 0,25.

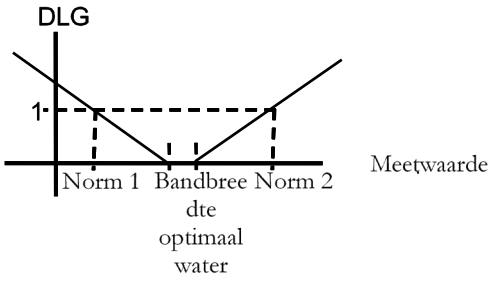
b. De norm stelt een minimum groter dan nul, bijvoorbeeld het zuurstofgehalte. Het zuurstofgehalte moet minimaal 2,0 mg per liter zijn. Voor de prestatievergelijking is bepaald dat het gehalte van zuurstof optimaal is als het gehalte hoger is dan 4,0 mg per liter (DLG is nul bij een gehalte hoger dan 4,0 mg/l). Tussen 2,0 en 4,0 mg per liter neemt de DLG lineair af. Als het gehalte aan zuurstof kleiner wordt dan 2 mg/l dan wordt de DLG hoger dan 1.



c. De norm stelt een minimum kleiner dan nul, bijvoorbeeld de Saturatie Index, die minimaal -0,2 dient te zijn. In de berekening van de WKI is de Saturatie Index optimaal bij een waarde 0,0. Bij een jaargemiddelde meetwaarde van -0,2 is DLG=1. Tussen -0,2 en 0 neemt de DLG lineair af naar 0. Naarmate de Saturatie Index kleiner dan -0,2 is, neemt de DLG toe boven de 1.



d. De norm stelt een bepaald bereik, bijvoorbeeld de zuurgraad (pH) met een norm van 7,0 < pH <9,5. In de prestatievergelijking wordt een zuurgraad tussen 7,8 en 8,3 als optimaal beschouwd (DLG=0). Tussen 8,3 en 9,5 respectievelijk 7,8 en 7,0 neemt de DLG lineair toe naar 1. Onder 7,0 respectievelijk boven 9,5 neemt de DLG lineair toe boven 1.



Interpretatievoorschrift
Per bedrijf en voor de sector als geheel wordt voor elk van de parametergroepen gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters de ontwikkeling van de WKI gepresenteerd in een tijdreeks van 2012 - 2022. Hoe lager de waarde van de WKI, hoe beter de waterkwaliteit.

2.1.2 Normoverschrijdingen

Inventarisatievoorschrift
Het Drinkwaterbesluit, zoals dat in het peiljaar geldt, is de basis voor de keuze van parameters en normering. Voor de score van normoverschrijdingen wordt gebruik gemaakt van de aan ILT gerapporteerde REWAB gegevens.

Normalisatievoorschrift
Bij de berekening van de score voor normoverschrijdingen worden de parameters meegenomen volgens bijlage 6 van de Drinkwaterregeling, onderscheiden naar gezondheidskundige parameters (acuut), gezondheidskundige parameters (niet-acuut), bedrijfstechnische parameters en klantgerichte parameters.
De norm voor hardheid in het Drinkwaterbesluit geldt alleen voor onthard drinkwater. Bij niet onthard water worden voor deze parameter derhalve geen overschrijdingen geteld.
Overschrijdingen met betrekking tot bacteriën van de coligroep tellen pas mee indien ook het herhalingsmonster positief is. Alle andere overschrijdingen tellen reeds bij de eerste meting mee. Overschrijdingen waarvan in REWAB geregistreerd is dat de oorzaak ligt in de binneninstallatie en overschrijdingen vastgesteld in extra monsters na incidenten of werkzaamheden worden niet meegenomen.

Als een drinkwaterbedrijf van ILT een tijdelijke ontheffing ten aanzien van de norm van een bepaalde parameter heeft gekregen en de norm wordt tijdens de ontheffingsperiode overschreden, dan telt een overschrijding in de prestatievergelijking ondanks de ontheffing gewoon mee als normoverschrijding.

Als extra metingen worden verricht ten opzichte van de wettelijke meetfrequentie uit het Drinkwaterbesluit en het aantal normoverschrijdingen overschrijdt hierbij de wettelijke meetfrequentie, dan wordt het wettelijk aantal metingen uit het Drinkwaterbesluit gehanteerd als plafond (maximum) voor het aantal overschrijdingen.

Interpretatievoorschrift
Per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel wordt voor elke parametergroep in een tijdreeks van 2012 -2022 het percentage metingen gepresenteerd waarbij een normoverschrijding is gemeten. In de tijdreeksen worden daarbij de

streefpercentages voor 2022 getoond zoals ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.2 Klantenservice

Binnen het thema Klantenservice worden de drinkwaterbedrijven vergeleken op drie aspecten:

- Klanttevredenheid,
- Leveringsonderbrekingen,
- Druk in het distributienet.

2.2.1 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid is gedefinieerd als de mate waarin aan de verwachtingen van de klant wordt voldaan. Gemeten wordt de tevredenheid per soort van dienstverlening. Dit wordt uitgedrukt in een rapportcijfer per dienst.

Inventarisatievoorschrift

Een marktonderzoeksbureau peilt op basis van een enquête de tevredenheid over de dienstverlening voor de volgende onderscheiden diensten:

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

Voor elke dienst worden per drinkwaterbedrijf minimaal 200 huishoudens geënquêteerd die voor de betreffende dienst recentelijk in contact zijn geweest met het drinkwaterbedrijf. De vragenlijst voor de enquête is weergegeven in bijlage B "Vragenlijst Klantenservice".

Normalisatievoorschrift

Per drinkwaterbedrijf en voor de sector wordt een rekenkundig gemiddeld rapportcijfer berekend ten aanzien van de tevredenheid per dienst.

Interpretatievoorschrift

In het verslag wordt per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel een tijdreeks van 2012 – 2022 gepresenteerd van het rekenkundig gemiddelde van de rapportcijfers voor de tevredenheid per dienst. In de tijdreeks wordt voor elk bedrijf tevens de streefwaarde van het gemiddelde rapportcijfer gepresenteerd voor 2018 zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

In een bijlage bij het verslag worden daarnaast de rapportcijfers per dienst opgenomen, inclusief hun streefwaarden zoals vastgesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.2.2 Leveringsonderbrekingsduur

De indicator leveringsonderbrekingsduur geeft aan hoe lang een administratieve aansluiting[1] in een jaar zonder water heeft gezeten. Hierbij wordt aangesloten op het onderdeel "Leveringsonderbrekingen" van de KWR Praktijkcode Drinkwater "OLM

[1] Een administratieve aansluiting is een verbruiksadres. Het aantal administratieve aansluitingen betreft het totaal aantal huishoudens en locaties van ondernemingen die worden voorzien van drinkwater. Bij berekeningen wordt uitgegaan 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.

in de benchmark", ontwikkeld binnen het Bedrijfstakonderzoek van de drinkwaterbedrijven (KWR PCD 20 d.d. oktober 2021).

Inventarisatievoorschrift
Voor de aanleiding van leveringsonderbrekingen wordt onderscheid gemaakt in geplande onderbrekingsduur (vanwege onderhoud) en ongeplande onderbrekingsduur (vanwege storingen). Binnen de ongeplande onderbrekingsduur wordt gespecificeerd welk aandeel wordt veroorzaakt door derden.

Normalisatievoorschrift
Elk drinkwaterbedrijf levert:
- Het aantal minuten onderbreking per administratieve aansluiting per jaar, veroorzaakt door onderhoud.
- Het aantal minuten onderbreking per administratieve aansluiting per jaar, veroorzaakt door storingen:
  - Totaal aantal minuten veroorzaakt door storingen,
  - Het aandeel hiervan dat werd veroorzaakt door derden.

Interpretatievoorschrift
Voor elk drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel wordt in een tijdreeks van 2012 – 2022 de onderbrekingsduur als gevolg van storingen en als gevolg van onderhoud separaat weergegeven. In de tijdreeks worden voor elk bedrijf tevens de streefwaarden getoond voor 2022 zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.2.3 Druk in het distributienet

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Elk drinkwaterbedrijf levert de gemiddelde druk bij het leveringspunt in kPa. Als de exacte druk niet bekend is uit monitoringsgegevens, dan wordt een schatting gegeven.

Interpretatievoorschrift
Per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel wordt in een tijdreeks van 2012 – 2022 de gemiddelde druk bij het leveringspunt gerapporteerd. In de tijdreeks wordt voor elk bedrijf tevens de druk getoond zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.3 De milieuaspecten van de drinkwatervoorziening

2.3.1 Elektriciteitsverbruik

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Elk bedrijf levert de volgende gegevens aan:
1. Totaal elektriciteitsgebruik in MWh voor het productie- en distributieproces van drinkwater, inclusief ontharding. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen eigen opwekking en onttrekking aan het net. Indien een bedrijf ruw water/halffabricaat inkoopt (bijvoorbeeld van Watertransportmaatschappij Rijn-Kennemerland (WRK)) dan wordt het elektriciteitsgebruik dat door de toeleverancier voor de productie en het transport van het ruw water/halffabricaat is gebruikt, meegenomen. Het energiegebruik voor overige zaken (verwarming van gebouwen, brandstof voor vrachtwagens en auto's etc.) wordt niet meegenomen.
2. Onderverdeling van het totaal elektriciteitsgebruik in MWh in a) duurzame (groene) en b) conventionele (grijze) elektriciteit. Onder conventionele elektriciteit wordt verstaan elektriciteit uit conventionele energiebronnen

(gas, olie, kolen en nucleair). Onder duurzame elektriciteit wordt verstaan elektriciteit opgewekt met waterkracht, wind, zonne-energie of biomassa.
3. Onderverdeling van het totaal elektriciteitsgebruik in MWh voor a) het productieproces (inclusief ontharding) en b) het distributieproces van drinkwater.

Het elektriciteitsgebruik in het productieproces is het gebruik voor het verpompen van ruw water en voor de waterbehandeling (inclusief ontharding). Indien een drinkwaterbedrijf t.b.v. de drinkwaterproductie ruw water/halffabricaat inkoopt (bijvoorbeeld van WRK), dan wordt de elektriciteit die door de toeleverancier is gebruikt voor de productie en het transport meegenomen bij het elektriciteitsgebruik van het productieproces.

Het elektriciteitsgebruik in het distributieproces is het gebruik voor het verpompen van het geproduceerde water. De knip tussen productie en distributie ligt bij de reinwaterkelder. Daarop staan de pompen 'af pompstation' aangesloten. Het energiegebruik van deze pompen en wat erna gebeurt dient te worden toegerekend aan het distributieproces.

Interpretatievoorschrift
In het verslag wordt voor 2022 voor elk bedrijf en voor de sector als geheel gepresenteerd:
a) Het elektriciteitsgebruik in het productieproces in kWh per m^3 geproduceerd
b) Het elektriciteitsgebruik in het distributieproces in kWh per m3 distributie-input[2].
c) Het percentage van de in totaal voor productie en distributie gebruikte elektriciteit dat duurzaam is opgewekt.

2.3.2 Reststoffen
Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Voor het organiseren van bestemmingen voor de reststoffen uit de drinkwaterzuivering van de drinkwaterbedrijven, hebben de drinkwaterbedrijven in 1995 de Reststoffenunie opgericht (thans AquaMinerals genaamd). Informatie ten behoeve van de prestatievergelijking over geproduceerde hoeveelheden reststoffen, hergebruik en bestemming wordt, zoveel als mogelijk, ontleend aan rapportages van AquaMinerals. Voor zover nodig worden deze data door de drinkwaterbedrijven aangevuld.

Interpretatievoorschrift
In het verslag wordt per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel de ontwikkeling van het aantal ton reststof (ton) gepresenteerd tussen 2012 en 2022 en het aandeel daarvan dat nuttig is toegepast. In de tijdreeks wordt voor elk bedrijf tevens de streefwaarde getoond voor 2022 voor het aandeel nuttig toegepast, zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.3.3 Lek- en spuiverliezen
De volgende indicatoren worden in beeld gebracht:
- Niet in rekening gebracht gebruik
- Infrastructure Leakage Index (ILI)

[2] Distributie-input ofwel het in het net gebracht drinkwater is de som van geproduceerd drinkwater en ingekocht drinkwater. Beiden worden in het transport- en distributienet gebracht om naar de klanten te worden getransporteerd/gedistribueerd

2.3.3.1 Niet in rekening gebracht gebruik

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Voor een indicatie van het lek- en spuiverlies wordt gebruik gemaakt van de indicator 'niet in rekening gebracht gebruik' (NIRG). Dit is het verschil tussen de drinkwaterafgifte aan het net en het aan de klanten gefactureerde drinkwatergebruik. Het gaat in deze prestatievergelijking om het bijgestelde cijfer voor het NIRG in 2021, zoals vastgesteld nadat bij de klanten het gebruikte drinkwater is gefactureerd en toegerekend aan kalenderjaren.
Doordat de drinkwaterafgifte dagelijks gemeten wordt, is de drinkwaterafgifte in een kalenderjaar nauwkeurig bekend. Dit geldt niet voor het gefactureerde drinkwatergebruik. Met name bij huishoudens wordt de meterstand één keer per jaar opgenomen t.b.v. het opmaken van de jaarafrekening en deze opnames vinden gespreid over het jaar plaats. Het drinkwaterbedrijf rekent de jaargebruiken op basis van ervaringsregels toe aan kalenderjaren. Bij onbemeterde klanten schat het drinkwaterbedrijf de gebruikshoeveelheden in op basis van ervaringsregels.

Interpretatievoorschrift
In het verslag wordt voor elk bedrijf en de sector als geheel in tijdreeksen van 2018 – 2021 het niet in rekening gebracht gebruik gepresenteerd op basis van m^3 per administratieve aansluiting per jaar.

2.3.3.2 Infrastructure leakage Index

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Met de Infrastructure Leakage Index (ILI) kan extra gestuurd worden op het minimaliseren van lekverliezen. De ILI is het verhoudingsgetal van het werkelijk lekverlies ten opzichte van het onvermijdbaar lekverlies.

Werkelijk lekverlies
Het werkelijk verlies bestaat uit het volume drinkwater dat fysiek uit het distributiesysteem (tot en met de watermeter) weglekt. Het is een deel van het NIRG (§2.3.3.1).

Werkelijk lekverlies = NIRG – (som van de componenten geautoriseerd niet in rekening gebracht gebruik en schijnbaar lekverlies).

Voor de berekening leveren de bedrijven naast het aantal m3 NIRG aan:
- Het geautoriseerd niet in rekening gebracht gebruik (m3). Dit bestaat uit spuiverliezen, drinkwater voor brandblussing en drinkwatergebruik uit openbare tappunten.
- Het schijnbaar lekverlies (m3). Dit bestaat uit niet geautoriseerd gebruik (illegale aftap), meetverschillen en datafouten.

Onvermijdbaar verlies
Voor het inschatten van het onvermijdbaar lekverlies leveren de bedrijven aan:
a. Lengte van het distributie- en transportnet, gemiddeld over het jaar, in km
b. Aantal technische aansluitingen, gemiddeld over het jaar[3]
c. Gemiddelde lengte van de technische aansluitingen in meter
d. Druk in het distributienet in kPa (zie § 2.2.3)

[3] Het aantal technische aansluitingen is het aantal actieve aansluitleidingen tussen distributieleidingen en leveringspunten, het aantal technische aansluitingen voor openbare brandkranen en het aantal aansluitingen voor publieke tappunten, gemiddeld over het jaar. Bij (flat)gebouwen telt alleen de hoofdaansluiting mee (één technische aansluiting: alleen het aanpikpunt). Aansluitingen voor engros levering worden buiten beschouwing gelaten.

Het onvermijdbaar lekverlies wordt berekend op basis van de formule: (18 * a/b + 0,8 + 0,025 * c) * (d/10).

De formule geeft een theoretische 'beste schatting' van het onvermijdbaar lekverlies in liter per technische aansluiting per dag voor een drinkwatersysteem dat goed wordt onderhouden en in goede conditie is, rekening houdend met de aansluitingendichtheid, de gemiddelde lengte van de aansluitleiding en de leveringsdruk; Onvermijdbaar zijn bijvoorbeeld zgn. 'background leakages' van kleine niet zichtbare en niet detecteerbare lekkages. De formule is ontwikkeld en gekalibreerd door de International Water Association (IWA) o.b.v. statistische analyse van internationale data.

ILI berekening
Ten behoeve van de berekening van de ILI wordt het werkelijk lekverlies omgerekend naar liter per technische aansluiting per dag en vervolgens gedeeld door het onvermijdbaar verlies

ILI = werkelijk lekverlies in liter per technische aansluiting per dag / (18 * a/b + 0,8 + 0,025 * c) * (d/10)

Interpretatievoorschrift
In het verslag wordt voor elk bedrijf en de sector als geheel de ILI van 2021 gepresenteerd.

De ILI geeft een score voor het werkelijk lekverlies bij de Nederlandse drinkwaterbedrijven t.o.v. een internationaal geaccepteerde norm voor het onvermijdbaar lekverlies. Hoe lager de ILI-index hoe beter. Bij een waarde van 1 is het werkelijk lekverlies precies gelijk aan het internationaal onvermijdbaar geachte lekverlies behorend bij de leveringsdruk en netwerkkarakteristieken van het drinkwaterbedrijf.

2.3.4 Duurzaamheid inkoopbeleid
Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
Duurzaam inkopen betekent dat bij het inkoopproces zowel milieu-, sociale als economische aspecten worden meegewogen. Door als bedrijven en overheid duurzaam in te kopen krijgt de markt voor duurzame producten een stevige impuls, waardoor er meer producten op de markt komen die zich qua prijs en kwaliteit kunnen gaan meten met niet duurzame producten.
Per drinkwaterbedrijf wordt de duurzaamheid van het inkoopbeleid geïnventariseerd door middel van de vraag: Kunt u aantoonbaar maken dat het aspect duurzaamheid in het inkoopbeleid is geborgd?

Interpretatievoorschrift
In het verslag worden de resultaten met betrekking tot duurzaam inkoopbeleid kwalitatief beschreven.

2.4 Kostenefficiëntie, onderzoek & ontwikkeling en investeringen
De volgende aspecten worden vergeleken:
- Drinkwatertarief voor huishoudens,
- Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau,
- Verklarende factoren voor kostenverschillen,
- Gerealiseerde efficiëntieverbetering,
- Uitgaven onderzoek & ontwikkeling,
- Vermogensopbouw,
- Uitkeringen aan aandeelhouders,

- Investeringssopgave drinkwaterinfrastructuur.

2.4.1 Drinkwatertarief voor huishoudens

Inventarisatievoorschrift

De bedrijven leveren het totale tarief exclusief verbruiksbelastingen aan voor een gemiddeld gezin met een drinkwatergebruik van 100 m3 per jaar. Dit totale tarief wordt door het bedrijf berekend op basis van de gegevens uit de tarievenregeling 2022 van het drinkwaterbedrijf.

Normalisatievoorschrift

Een drinkwatergebruik van 100 m3 is ongeveer het gemiddelde jaarlijkse gebruik per gezin in Nederland. Het drinkwatertarief is gedefinieerd als het totaal tarief inclusief kostprijs verhogende belastingen (provinciale grondwaterheffing en precario), maar exclusief de verbruikersbelastingen (BTW en Belasting op Leidingwater). In het totale tarief wordt zowel het vaste tarief (vastrecht) als het variabele, volumetrische tarief meegenomen; Expliciet in rekening gebrachte (water)meterhuur, toeslag openbare brandblusvoorziening, precario en toeslag voor basis controleactiviteiten (controletaak) worden eveneens meegenomen; Indien binnen het waterbedrijf meerdere deelgebieden worden onderscheiden (bijvoorbeeld als gevolg van precarioheffing door gemeenten) dient het gewogen gemiddelde van alle deelgebieden te worden opgegeven.
Voorbeeld: in het gehele voorzieningsgebied geldt voor huishoudens een vastrecht à €50,= per jaar en een volumetrisch tarief à €1,00 per m3, beiden exclusief BoL en BTW. Het totaal drinkwatertarief bedraagt dan (€50 + 100 m3 x 1 €/m3) / 100 m3 = 1,50 €/m3.

Interpretatievoorschrift

In het verslag wordt voor elk bedrijf en voor de sector als geheel de ontwikkeling tussen 2012 en 2022 gerapporteerd van de ontwikkeling van het drinkwatertarief voor een gemiddeld gezin (100 m3) exclusief verbruiksbelastingen.

2.4.2 Vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau

Inventarisatievoorschrift

Basis voor de vergelijking van de kosten op bedrijfsniveau zijn de financiële gegevens uit de jaarrekening, zoals uitgewerkt in bijlage A Financieel Model Prestatievergelijking.

Normalisatievoorschrift

Onderling worden vergeleken de drinkwaterkosten die de klant betaalt aan het drinkwaterbedrijf. Deze kosten worden verdeeld over de kostencategorieën operationele kosten, vermogenskosten, belastingen en afschrijvingen en sluiten aan op de kostengegevens in de jaarrekening. Kosten voor activiteiten die vallen buiten de Drinkwaterwet (art. 7.1 en 7.2) en engros leveringen worden hierbij buiten beschouwing gelaten, alsmede enkele correctieposten i.v.m. de onderlinge vergelijkbaarheid. De werkwijze is nader beschreven in bijlage A "Financieel Model Prestatievergelijking".
De kosten van de drinkwateractiviteiten per drinkwaterbedrijf berekend aan de klant worden relatief gemaakt door de drinkwaterkosten te delen door het aantal administratieve aansluitingen respectievelijk door het aantal afgeleverde m^3 drinkwater (excl. onderlinge leveringen).

Interpretatievoorschrift

Voor elk drinkwaterbedrijf en de sector als geheel wordt de ontwikkeling tussen 2012 en 2022 gerapporteerd van de kosten per administratieve aansluiting en per

afgeleverde m^3 drinkwater[4] op bedrijfsniveau. In de tijdreeks wordt voor elk bedrijf tevens de streefwaarde getoond voor 2022 zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019. Daarnaast wordt voor 2022 de uitsplitsing gepresenteerd per kostencategorie en voor 2022 de uitsplitsing per kostencategorie zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.4.3 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. Bedrijven met een gemiddeld lager gebruik per aansluiting hebben in de regel hogere kosten per m3. Oppervlaktewaterbedrijven hebben over het algemeen hogere kosten per m3 dan grondwaterbedrijven, omdat zij te maken hebben met een uitgebreider zuiveringsproces.

2.4.3.1 Afzet per administratieve aansluiting

Inventarisatievoorschrift

De bedrijven leveren de aan eindafnemers geleverde hoeveelheid drinkwater aan en het aantal administratieve aansluitingen.

Interpretatievoorschrift

Voor 2019 wordt per bedrijf de afzet per administratieve aansluiting gerapporteerd.

2.4.3.2 Productietype

Inventarisatievoorschrift

De bedrijven leveren de totale hoeveelheid voor de drinkwaterproductie gebruikt water aan, uitgesplitst naar bron:

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

Normalisatievoorschrift

Op basis van de geïnventariseerde gegevens wordt het procentueel aandeel per bron bepaald, waarbij de inkoop van ruw water wordt meegenomen bij de categorie oppervlaktewater (heeft in de praktijk steeds oppervlaktewater als herkomst). Vervolgens wordt het productietype vastgesteld op basis van de volgende criteria:

- Grondwaterbedrijf indien het gebruikte water voor minimaal 85% bestaat uit grondwater (inclusief natuurlijk duinwater, exclusief oevergrondwater).
- Oppervlaktewaterbedrijf indien het gebruikte water voor minimaal 85% bestaat uit oppervlaktewater.
- Mixbedrijf voor de overige situaties.

Interpretatievoorschrift

Voor 2022 wordt per bedrijf het productietype gerapporteerd, alsmede de procentuele verdeling naar type bron (oppervlaktewater, grondwater, natuurlijk duinwater en oevergrondwater) waarop het productietype is gebaseerd.

2.4.4 Gerealiseerde efficiëntieverbetering

Inventarisatievoorschrift

[4] Onder afgeleverd drinkwater wordt verstaan het totaal aantal m^3 drinkwater dat het drinkwaterbedrijf in een jaar afzet aan eindgebruikers (huishoudelijk/zakelijk).

Basis zijn de financiële gegevens uit de jaarrekening, zoals uitgewerkt in bijlage A Financieel Model Prestatievergelijking.

Normalisatievoorschrift
Om de efficiëntieverbetering te bepalen worden eerst de totale kosten op bedrijfsniveau van 2012 – 2022 gecorrigeerd voor de kostprijsverhogende belastingen. De verkregen tijdreeks wordt vervolgens gecorrigeerd voor inflatie met 2012 als basisjaar (prijsniveau van 2012).
Het resultaat, de reële totale kosten exclusief belastingen, wordt relatief gemaakt door het te delen door het aantal administratieve aansluitingen. Het verkregen quotiënt wordt toegepast als maat voor de gerealiseerde efficiëntieverbetering.

Interpretatievoorschrift
Het verslag van de prestatievergelijking bevat een analyse van de gerealiseerde efficiëntieverbetering. Voor elk drinkwaterbedrijf en de sector als geheel worden gepresenteerd:

a) de ontwikkeling tussen 2012 en 2022 van de nominale totale kosten exclusief belastingen per administratieve aansluiting
b) gerealiseerde efficiëntieverbetering o.b.v. de ontwikkeling tussen 2012 en 2022 van de reële totale kosten exclusief belastingen per administratieve aansluiting

2.4.5 Uitgaven onderzoek & ontwikkeling

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
De uitgaven voor onderzoek & ontwikkeling (O&O) worden onderling vergeleken, inclusief uitgaven voor het bedrijfstakonderzoek.

Voor de definitie van O&O wordt aangesloten bij het CBS. Kenmerkend is dat in het onderzoek (research) gestreefd wordt naar oorspronkelijkheid én vernieuwing. O&O is het creatief, systematisch en planmatig zoeken naar oplossingen voor praktische problemen, bijvoorbeeld productieproblemen. Ook het strategische en het fundamentele onderzoek, waarbij het verkrijgen van achtergrondkennis en het vergroten van de (puur) wetenschappelijke kennis voorop staat en niet het streven naar direct economisch voordeel of het oplossen van problemen, behoren tot O&O. Verder wordt het (uit)ontwikkelen (development) van ideeën of prototypes tot bruikbare processen en productierijpe producten tot O&O gerekend.

Onderstaande activiteiten betreffen geen O&O:

- metingen of controles met een routinematig karakter en marktonderzoeken;
- scholing en training;
- werkzaamheden in verband met octrooien en licenties;
- het operationeel maken van ingekochte technologie of geavanceerde (productie)apparatuur;
- het herschrijven van bestaande software en/of klantspecifiek maken van al op de markt gebrachte software;
- industriële vormgeving, tenzij systematisch naar ergonomische verbeteringen wordt gezocht.

Naast uitgaven met eigen personeel worden t.b.v. de prestatievergelijking tevens de uitgaven in kaart gebracht voor R&D door derden, in opdracht van het waterbedrijf. Het gaat hierbij met name om de bijdragen die waterbedrijven betalen voor het bedrijfstak onderzoek (BTO).
R&D-financiering met behulp van WBSO- (Wet Bevordering Speur- en Ontwikkelingswerk) of andere subsidies wordt niet verrekend. Dit laatste betekent dat deze uitgaven meetellen, ook al krijgt het bedrijf een deel hiervan via de loonbelasting of op andere wijze terug.

De uitgaven voor O&O worden gerelateerd aan de opbrengst wettelijke drinkwatertaken (DWW art. 7.1 en 7.2).

Interpretatievoorschrift
In een tijdreeks van 2012 - 2022 worden per drinkwaterbedrijf en voor de sector als geheel de uitgaven aan O&O gerapporteerd. Daarnaast worden voor 2019 de uitgaven O&O gerapporteerd als percentage van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken (DWW art. 7.1 en 7.2). In de tijdreeks wordt voor elk bedrijf tevens de streefwaarde getoond voor uitgaven O&O in 2018, zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2015.

2.4.6 Vermogensopbouw
Inventarisatievoorschrift
Basis zijn de financiële gegevens uit de jaarrekening, zoals uitgewerkt in bijlage A Financieel Model Prestatievergelijking.

Normalisatievoorschrift
De vermogensopbouw wordt onderling vergeleken door bij elk drinkwaterbedrijf het eigen vermogen, bestaande uit reserves en aandelenkapitaal, te relateren aan het balanstotaal van de drinkwateractiva. Het eigen vermogen voor drinkwateractiviteiten staat niet vermeld in het jaarverslag, maar kan daaruit worden afgeleid door de drinkwateractiva te delen door het totaal aan activa en dit te vermenigvuldigen met het totaal eigen vermogen uit het jaarverslag.
De solvabiliteit wordt vervolgens berekend door het eigen vermogen voor drinkwateractiviteiten te delen door de drinkwateractiva.

Interpretatievoorschrift
Voor elk drinkwaterbedrijf en de sector als geheel wordt voor de drinkwateractiva de vermogensopbouw per ultimo 2022 gepresenteerd: balanstotaal, aandeel eigen vermogen en solvabiliteit. Daarnaast wordt in een tijdreeks van 2015-2022 de ontwikkeling van de solvabiliteit getoond (inclusief de tijdreeksen van de onderliggende componenten "drinkwateractiva en "eigen vermogen drinkwater"), inclusief de streefwaarde 2022 zoals door het bedrijf ten doel gesteld in het verbeterplan n.a.v. de prestatievergelijking 2019.

2.4.7 Uitkeringen aan aandeelhouders
Inventarisatievoorschrift
Basis zijn de financiële gegevens uit de jaarrekening, zoals uitgewerkt in bijlage A Financieel Model Prestatievergelijking.

Normalisatievoorschrift
De uitgekeerde dividenden worden onderling vergeleken door deze te relateren aan de drinkwaterwinst en de opbrengst wettelijke drinkwatertaken (DWW art. 7.1 en 7.2). van elk drinkwaterbedrijf.

Interpretatievoorschrift
Voor elk drinkwaterbedrijf en de sector als geheel worden voor 2022 het uitgekeerde dividend m.b.t. wettelijke drinkwatertaken (DWW art. 7.1 en 7.2) gerapporteerd, het aandeel dat dit uitmaakt van de opbrengst wettelijke drinkwatertaken en het aandeel van de winst op wettelijke drinkwatertaken.

2.4.8 Investeringsopgave drinkwaterinfrastructuur
De volgende aspecten worden in beeld gebracht:
- investeringen 2022 in de drinkwaterinfrastructuur, uitgesplitst naar type
- vernieuwingspercentages leidingnet 2017-2022

- prognose saneringspercentage leidingnet 2023–2033

2.4.8.1 Investeringen in drinkwaterinfrastructuur 2022

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift

De bedrijven leveren voor 2022 de totale investeringen aan, uitgesplitst naar:
- vervangingsinvesteringen leidingnet (1000 €)
- uitbreidingsinvesteringen leidingnet (1000 €)
- vervangingsinvesteringen productie (1000 €)
- uitbreidingsinvesteringen productie (1000 €)
- aandeel 'ICT en overig' (1000 €)

Investeringen in productie bestaan uit investeringen in waterwinning en in drinkwaterwaterzuivering.
Bij investeringen in distributie- en transportleidingen worden de netto investeringen meegenomen, d.w.z. na aftrek van bijdragen derden (verlegvergoedingen). Bij investeringen in aansluitleidingen worden de bruto investeringen meegenomen, d.w.z. zonder aftrek van bijdragen van derden (aansluitvergoedingen).

Interpretatievoorschrift

Voor elk bedrijf en voor de sector als geheel worden het totaal bedrag aan investeringen in 2022 gerapporteerd, alsmede de verdeling over de componenten:
- vervangingsinvesteringen leidingnet (1000 €)
- uitbreidingsinvesteringen leidingnet (1000 €)
- vervangingsinvesteringen productie (1000 €)
- uitbreidingsinvesteringen productie (1000 €)
- ICT en overig (1000 €)

2.4.8.2 Vernieuwd leidingnet

Inventarisatievoorschrift

De bedrijven leveren voor elk van de jaren 2017 tot en met 2022 aan:
- km aanwezig leidingnet in het distributiegebied, gemiddeld in het jaar
- km vervangen leidingnet (regulier, exclusief reconstructies)
- km gerenoveerd leidingnet
- km vervangen leidingnet als gevolg van reconstructies

Het gaat om de vervanging van het distributie- en transportnet, exclusief aansluitleidingen. Bij renovatie gaat het om investeringen in levensduurverlenging van het leidingnet, zoals bijvoorbeeld relining.
Bij een reconstructie gaat het om een vervanging van een drinkwaterleiding vanwege een infrastructureel project van derden (zoals bijvoorbeeld een omlegging van een drinkwaterleiding in verband met de aanleg van een nieuwe spoorverbinding), die het drinkwaterbedrijf uit eigen beweging normaliter nog niet vervangen zou hebben. Als een bedrijf uit eigen beweging een leiding vroegtijdig vervangt (bijv. omdat het wil aansluiten bij een vervangingsproject van het energiebedrijf) dan telt deze niet mee als reconstructie, maar als reguliere vervanging.
Als een leiding vervangen wordt, kan er verschil zijn tussen de lengte van de leiding die er eerst lag en de lengte van de nieuwe leiding die is ingelegd. In zo'n geval dient te worden uitgegaan van de lengte die er eerst lag.

Normalisatievoorschrift

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

Om de bedrijven met elkaar te vergelijken wordt het jaarlijks vernieuwingspercentage berekend en met elkaar vergeleken. Dat is het aantal kilometer vernieuwd net in een jaar t.o.v. de gemiddelde netlengte in dat jaar.

Interpretatievoorschrift
Voor elk bedrijf en voor de sector als geheel wordt een tijdreeks van de vernieuwingspercentages in de jaren 2017 t/m 2022 gerapporteerd.
Daarnaast worden voor het jaar 2022 voor elk bedrijf en voor de sector als geheel de aantallen kilometers vernieuwde leidingen en de totale netlengtes gespecificeerd.

2.4.8.3 Prognose saneringsopgave leidingnet

Inventarisatie- en normalisatievoorschrift
De bedrijven leveren een inschatting aan van het gemiddelde jaarlijkse percentage te saneren leidingnet in de jaren 2023 t/m 2033 t.o.v. de totale netlengte in elk van die jaren.
Bij sanering gaat het alleen om reguliere vervanging en renovatie. Reconstructies kunnen niet in de prognose worden meegenomen, aangezien deze samenhangen met activiteiten van derden.

Interpretatievoorschrift
Voor elk bedrijf wordt de prognose voor het gemiddeld saneringspercentage van het net over de periode 2023–2033 gerapporteerd.

3 Proces van de prestatievergelijking

Het proces van de prestatievergelijking is de reeks van activiteiten die doorlopen wordt om de gewenste prestatievergelijking te kunnen presenteren.
In het proces zijn 3 fasen te onderkennen:

- Voorbereiden,
- Verzamelen en valideren,
- Vergelijken, verklaren en rapporteren.

Fase 1: Voorbereiden
ILT is aangewezen om een protocol op te stellen en de prestatievergelijking uit te voeren. Voorafgaand aan de vaststelling van het protocol worden de drinkwaterbedrijven geconsulteerd. Uiterlijk op 1 maart 2022 stelt ILT het protocol vast, waarna het ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Minister van I&W.
Voor een tijdige uitvoering van de dataverzameling is het voor de drinkwaterbedrijven wenselijk om reeds medio november 2021 over de te onderzoeken indicatoren te beschikken.

Fase 2: Verzamelen en valideren
De Drinkwaterbedrijven leveren de gegevens aan ILT. Vewin faciliteert de levering van de gegevens en bevordert de eenduidigheid van de aangeleverde data.
Voor de vergelijking van de normoverschrijdingen en kwaliteitsbewaking (waterkwaliteitsindices) wordt in de prestatievergelijking gebruik gemaakt van de REWAB gegevens uit 2022 die uiterlijk 1 april 2023 beschikbaar zijn.
Voor klanttevredenheid vindt het verzamelen van data plaats van 1 april 2022 tot 1 april 2023. De contactgegevens van huishoudens die recentelijk te maken hebben gehad met het drinkwaterbedrijf worden vanaf 1 januari 2022 door de drinkwaterbedrijven verzameld.
Voor het onderdeel leveringsonderbrekingen vindt de dataverzameling gedurende het gehele peiljaar 2022 plaats.
De dataverzameling voor de onderdelen druk in het distributienet, het elektriciteitsverbruik, gegevens over de reststoffen, lek- en spuiverliezen, duurzaamheid, drinkwatertarief, kostenefficiëntie, onderzoek & ontwikkeling en investeringen vindt plaats in de periode februari 2023 tot en met juni 2023 en beslaat het kalenderjaar 2022.

Alle verzamelde en gevalideerde data worden uiterlijk 30 juni 2023 aangeleverd bij ILT.

Fase 3: Vergelijken, verklaren en rapporteren
ILT voert de vergelijking uit en stelt het verslag op. Voordat het verslag wordt vastgesteld vindt wederhoor plaats. Uiterlijk 31 december 2023 zendt de ILT het verslag houdende de resultaten van de prestatievergelijking aan zowel de drinkwaterbedrijven als aan de Minister. De Minister zendt het verslag aan beide kamers van de Staten-Generaal.

Binnen 6 maanden na het uitbrengen van het verslag maakt het drinkwaterbedrijf zijn voornemens ter verbetering van de prestaties aan de Minister bekend, evenals de termijn(en) waarbinnen deze gerealiseerd zullen worden. De Minister informeert de beide Kamers van de Staten Generaal omtrent deze voornemens ter verbetering van de prestaties van het drinkwaterbedrijf.

Bijlage A. Financieel Model Prestatievergelijking

Financieel Model Prestatievergelijking 2022

Inhoud

1. Inleiding 28

2. Balansgegevens 28

3. Gegevens uit de winst & verlies rekening 28
3.1. Opbrengsten cf. Drinkwaterwet art. 7.1 en 7.2 28
3.2 Drinkwaterbelastingen 30
3.3 Drinkwatervermogenskosten 30
3.4 Drinkwaterafschrijvingen 31
3.5 Drinkwater operationele kosten 31

3.6 Correcties 31

Bijlage 1 Drinkwater wettelijke activiteiten/overig wettelijke activiteiten/niet-wettelijke activiteiten/buitenlandactiviteiten 33

Bijlage 2 Koppeltabel benchmark – wettelijke drinkwatertaken 35

1. Inleiding

De voor de prestatievergelijking benodigde financiële gegevens sluiten aan op de jaarrekening van het drinkwaterbedrijf. In deze bijlage worden de daarop benodigde correcties toegelicht.
Zoals in het bedrijfsverslag blijven in de prestatievergelijking opbrengsten en kosten die niet samenhangen met de wettelijke drinkwatertaken (Drinkwaterwet, art 7.1 en 7.2) buiten beschouwing. De wettelijke drinkwatertaken zijn nader gespecificeerd in de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven. De specificatie uit de invulinstructie is als bijlage toegevoegd aan dit Financieel Model Prestatievergelijking (bijlage 1). Omdat de focus van de prestatievergelijking ligt op kosten voor de klant in het eigen distributiegebied blijven daarnaast kosten van engros geleverd drinkwater buiten beschouwing. Ook vinden enkele correcties plaats ten behoeve van een goede onderlinge vergelijkbaarheid tussen de bedrijven (§ 3.6). Wat overblijft wordt in de prestatievergelijking aangeduid als drinkwateropbrengsten en drinkwaterkosten.

2. Balansgegevens

2.1. Activa

Aangeleverd worden de totale activa uit de jaarrekening (inclusief liquide middelen) per ultimo jaar, verdeeld over activa t.b.v. wettelijke drinkwateractiviteiten (Drinkwaterwet, art. 7.1 en 7.2) en het totaal van de overige activa.

2.2. Passiva

Aangeleverd worden de totale passiva, het totale eigen vermogen uit de jaarrekening en het eigen vermogen drinkwater.
Het eigen vermogen drinkwater wordt bepaald door de activa wettelijke drinkwatertaken te delen door het totaal aan activa en de uitkomst van dit quotiënt te vermenigvuldigen met het totale eigen vermogen uit het jaarverslag.

3. Gegevens uit de winst & verlies rekening

Aangeleverd worden:

- Opbrengsten wettelijke drinkwatertaken cf. Drinkwaterwet en de specificatie daarvan (3.1)
- Drinkwaterbelastingen (3.2)
- Drinkwatervermogenskosten (3.3)
- Drinkwaterwinst en – dividend (3.3.1)
- Drinkwaterafschrijvingen (3.4)
- Drinkwater operationele kosten (3.5)

3.1. Opbrengsten cf. Drinkwaterwet art. 7.1 en 7.2

Onder opbrengsten wettelijke drinkwatertaken worden alle opbrengsten verstaan die voorvloeien uit de wettelijke drinkwatertaken, zoals gespecificeerd in de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven. De koppeling ervan aan de in deze paragraaf besproken opbrengstvariabelen van de prestatievergelijking is als bijlage toegevoegd aan dit Financieel Model (bijlage 2).
De wettelijke prestatievergelijking richt zich op opbrengsten en kosten van de klant in het eigen voorzieningsgebied. Dit wordt in de prestatievergelijking aangeduid als opbrengsten en kosten op bedrijfsniveau.

3.1.1. Opbrengsten bedrijfsniveau

De belangrijkste component van de opbrengsten op bedrijfsniveau wordt gevormd door de opbrengsten uit drinkwaterlevering. Deze worden onderverdeeld in

opbrengsten huishoudelijke markt (huishoudelijk gebruik) en opbrengsten zakelijke mark (zakelijk drinkwatergebruik, ongeacht het type contract).
Onder het huishoudelijk verbruik vallen de volgende categorieën:

- Woonhuizen (inclusief flatgebouwen), ongeacht of een woonhuis meer of minder dan 300 m3 afneemt.
- Overige aansluitingen voor huishoudelijk gebruik (kleine kantoortjes en dergelijke).

Indien het niet een woonhuis betreft, wordt de grens gelegd bij een afname van 300 m3 per jaar en/of het bij het drinkwaterbedrijf gebruikte type aansluiting voor huishoudens (Qn 1,5 – 2,5 m3/uur).

- Zogenaamde bijzondere leveringen (bijvoorbeeld drinkwaterlevering in verband met plaatselijke kermis) dienen te worden meegenomen in de 'best passende' verbruikersklasse.
- Wanneer een drinkwaterbedrijf korting geeft aan klanten die hun betalingen via een automatische incasso laten verlopen, dan wordt deze korting niet als kosten meegenomen, doch verrekend met de opbrengsten huishoudens resp. zakelijke markt.
- Wanneer een drinkwaterbedrijf extra kosten in rekening brengt bij klanten die niet meedoen aan automatische incasso, dan worden de opbrengsten meegenomen bij de opbrengsten huishoudens resp. zakelijke markt.
- Separaat in rekening gebrachte meterhuur dient te worden meegenomen in de drinkwateropbrengst van de betreffende verbruikersklasse. Meterhuur kan ook in het algemene watertarief (variabel tarief of vastrecht) zijn verdisconteerd en komt dan via het algemene tarief in de drinkwateropbrengst per verbruikersklasse terecht.

Opbrengsten op bedrijfsniveau hebben verder betrekking op:

- (Her)controles wettelijke controletaak: opbrengsten voor (her)controles in het kader van de wettelijke controletaak. Basis-controleactiviteiten worden door de bedrijven in het algemeen verrekend via het vastrecht en vallen onder de bovengenoemde opbrengst verbruiksmarkten. Her-inspecties worden in het algemeen doorberekend op basis van werkelijk door het drinkwaterbedrijf gemaakte kosten (los van het reguliere drinkwatertarief). Deze opbrengsten worden verantwoord onder (her)controles wettelijke controletaak.
- Verhuur van apparatuur en installaties: bijvoorbeeld standpijpen, tijdelijke aansluitingen, binneninstallaties (inclusief onderhoud). Ook worden hier opgenomen eventuele opbrengsten uit onderhoudscontracten voor openbare drinkwatertappunten.
- Incassoboetes: boetes voor te laat betalen, in rekening gebrachte boetes voor het inschakelen van een incassobureau en voorrijkosten bij afsluiting vanwege wanbetaling.
- Verhuisbijdragen: dit zijn bijdragen van de klant voor (administratieve) kosten bij verhuizing.
- Natuur- en recreatiegebieden, voor zover vallend onder wettelijke drinkwatertaken: bijvoorbeeld entreegelden voor natuurgebieden.
- Overige wettelijke drinkwatertaken niet te corrigeren. Deze bestaan uit:
    - opbrengsten m.b.t. werkzaamheden t.b.v. watermeters drinkwater, bijvoorbeeld vergoedingen voor het herstellen van bevroren watermeters en voor het ijken van watermeters
    - opbrengsten uit adviesdiensten drinkwatergebruik
    - opbrengsten uit aanlevering van informatie aan gemeenten over watergebruik t.b.v. gemeentelijke heffingen
    - opbrengsten uit verkoop van reststoffen

3.1.2 Opbrengsten buiten prestatievergelijking

Uit oogpunt van een goede onderlinge vergelijkbaarheid en vanwege de focus op opbrengsten en kosten voor de eindafnemer, worden in de prestatievergelijking de volgende opbrengsten wettelijke drinkwatertaken (en er tegenoverstaande kosten) niet meegenomen (zie § 3.6):

- Bijdrage in aansluitkosten en infrastructurele werken: (eenmalige) bijdragen in de aansluitkosten en infrastructurele werken van derden die het bedrijf in de jaarrekening als opbrengst heeft verantwoord.
- Geactiveerde bedrijfslasten: voornamelijk personeelskosten die worden toegerekend aan investeringen.
- Overige opbrengsten wettelijke drinkwatertaken te corrigeren. Het gaat hier om kostenverlagende opbrengsten die het ene bedrijf in de jaarrekening administreert als een opbrengst, maar die een ander bedrijf saldeert met de kosten. T.b.v. een goede onderlinge vergelijkbaarheid worden ze in de prestatievergelijking via deze correctie ook bij de eerste groep bedrijven gesaldeerd met de kosten.
- Opbrengsten uit engros-leveringen drinkwater: onderlinge reinwater leveringen tussen binnenlandse drinkwaterbedrijven.
- Subsidies wettelijke drinkwatertaken: bijvoorbeeld subsidies met betrekking tot opleidings-, milieu- onderzoeks- en technologische activiteiten.
- Incidentele baten wettelijke drinkwatertaken: bijvoorbeeld verkoop van vaste activa drinkwater, incourante voorraden en prijsverschillen.

3.2 Drinkwaterbelastingen

Aangeleverd worden de belastingen m.b.t. wettelijke drinkwatertaken (Drinkwaterwet, art. 7.1 en 7.2) cf. de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven, met dien verstande dat deze gecorrigeerd worden voor belastingen die samenhangen met de productie en levering van drinkwater engros. De correcties die hiervoor nodig zijn, staan in § 3.6.

3.3 Drinkwatervermogenskosten

De totale vermogenskosten in de jaarrekening omvatten de kosten van het vreemd vermogen en de winst vóór vennootschapsbelasting (VpB). De kosten van vreemd vermogen bestaan uit het saldo van de rentekosten en de rentebaten.
In de prestatievergelijking worden, conform Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven, de vermogenskosten van de drinkwatertaken (Drinkwaterwet art. 7.1 en 7.2) meegenomen, doch exclusief overige financiële lasten en baten. Daarnaast wordt gecorrigeerd voor vermogenskosten verbonden aan de levering van drinkwater engros en enkele componenten t.b.v. een betere onderlinge vergelijkbaarheid (§ 3.1.2). De correcties die hiervoor nodig zijn, staan in § 3.6. Aan ILT worden aangeleverd de gecorrigeerde vermogenskosten wettelijke drinkwatertaken.

3.3.1 Drinkwaterwinst en -dividend

In § 3.3 is beschreven hoe de drinkwatervermogenskosten worden bepaald t.b.v. de kostenvergelijkingen in de prestatievergelijking.
In de prestatievergelijking worden aanvullend de drinkwaterwinst en het drinkwaterdividend vergeleken. Conform de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven wordt hierbij uit de jaarrekening het deel van de winst meegenomen dat betrekking heeft op de wettelijke drinkwatertaken cf. de Drinkwaterwet (artikel 7.1 en 7.2) inclusief overige financiële lasten en baten. Voor uitgekeerd dividend wordt alleen het deel meegenomen dat wordt uitgekeerd van de winst behaald met de wettelijke drinkwatertaken. Dit deel wordt bepaald door het

totaal dividend te vermenigvuldigen met het quotiënt van de winst op wettelijke drinkwatertaken en de totale winst na vennootschapsbelasting.

3.4 Drinkwaterafschrijvingen

Conform de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven wordt van de afschrijvingen uit de jaarrekening alleen het deel meegenomen dat betrekking heeft op de wettelijke drinkwatertaken (Drinkwaterwet art. 7.1 en 7.2), met dien verstande dat daarop gecorrigeerd wordt voor afschrijvingskosten verbonden aan de levering van drinkwater engros en enkele componenten t.b.v. een betere onderlinge vergelijkbaarheid (§ 3.1.2). De correcties die hiervoor nodig zijn, staan in § 3.6. Aan ILT worden aangeleverd de gecorrigeerde afschrijvingskosten wettelijke drinkwatertaken.

3.5 Drinkwater operationele kosten

Uitgangspunt voor de bepaling van de operationele kosten is het totale bedrag van deze kosten in de jaarrekening van het bedrijf. Conform de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven wordt van de operationele kosten uit de jaarrekening alleen het deel meegenomen dat betrekking heeft op de wettelijke drinkwatertaken (Drinkwaterwet, art. 7.1 en 7.2), met dien verstande dat daarop gecorrigeerd wordt voor operationele kosten verbonden aan de levering van drinkwater engros en enkele componenten t.b.v. een betere onderlinge vergelijkbaarheid (§ 3.1.2). De correcties die hiervoor nodig zijn, staan in § 3.6. Aan ILT worden aangeleverd de gecorrigeerde operationele kosten wettelijke drinkwatertaken.

3.6 Correcties

Opbrengsten en kosten die samenhangen met niet-wettelijke drinkwatertaken blijven in de prestatievergelijking buiten beschouwing.
De basis voor de prestatievergelijking zijn de opbrengsten en kosten van de wettelijke drinkwateractiviteiten zoals geformuleerd in de Invul- en auditinstructie Bedrijfsverslag Drinkwaterbedrijven. Omdat in de prestatievergelijking de kosten van de eindafnemer worden vergeleken, worden daaruit de opbrengsten (en kosten ter grootte van deze opbrengsten) van engros geleverd drinkwater gecorrigeerd. Daarnaast worden op de drinkwateropbrengsten enkele correcties doorgevoerd in verband met verschillen in boekhoudkundige methoden en om het effect van incidentele uitgaven weg te nemen. Door deze correcties worden de kosten beter vergelijkbaar.
De kosten worden verwijderd door voor elk van de in paragraaf 3.1.2 genoemde opbrengsten de gemaakte kosten per kostencategorie (belastingen, operationele kosten, afschrijvingen en vermogenskosten) te bepalen en af te trekken. Dit vindt voor de volgende opbrengsten op een standaardwijze plaats:

- Ontvangen bijdragen voor aansluitkosten en infrastructurele werken: aftrekken van operationele kosten, tenzij er sprake is van een positief resultaat (bijdrage hoger dan kosten). Een eventueel positief resultaat wordt in mindering gebracht op de vermogenskosten.
- Geactiveerde bedrijfslasten: aftrekken van operationele kosten.
- Ontvangen exploitatie subsidies: aftrekken van operationele kosten.

Incidentele baten worden in principe afgetrokken van de vermogenskosten, maar mogen waar relevant ook deels afgetrokken worden van de afschrijvingen (bijv. restwaarde bij incidentele verkoop van een activum).
Bij het bepalen van de aftrek per kostensoort m.b.t. de andere te corrigeren opbrengsten wordt gebruik gemaakt van de volgende regels:

- Belastingen: aftrek van niet relevante grondwaterheffing. De aftrek wordt berekend naar rato van onttrokken m3. Deze aftrek wordt toegepast op opbrengsten uit engros geleverd drinkwater.
- Afschrijvingen: de aftrek voor niet-relevante afschrijvingskosten wordt bepaald op basis van kostprijsberekeningen die aan de betreffende opbrengsten/activiteiten ten grondslag liggen.
- Operationele kosten: de aftrek voor niet relevante operationele kosten wordt bepaald door te beoordelen welke operationele vervallen indien de betreffende opbrengstactiviteit niet zou worden uitgevoerd.
- Vermogenskosten: dit is de restpost van de betreffende opbrengstactiviteit die overblijft na aftrek van de componenten voor belastingen, afschrijvingen en operationele kosten. De post bevat de rentekosten verbonden aan de activiteit en de winst die ermee gemaakt is.
  Bij te corrigeren opbrengsten wettelijke drinkwatertaken worden de belastingen, afschrijvingen en operationele kosten gezamenlijk met maximaal de opbrengst verminderd. Het restant (winst en/of rentekosten) wordt gecorrigeerd op de vermogenskosten.

Bijlage 1 Drinkwater wettelijke activiteiten/niet-wettelijke activiteiten/buitenlandactiviteiten

De lijst is een neerslag van de ervaringen die tijdens het beoordelen van de begrotingen zijn opgedaan en door ACM en ILT zijn teruggegeven in de adviesrapportages en beoordelingsbrieven. De drinkwaterbedrijven dienen op basis van het principe "pas toe of leg uit" te motiveren als zij afwijken van deze handreiking. De motivering verdient extra aandacht als de toedeling afwijkt van hetgeen in de beoordeelde begroting is gehanteerd.

nr	**Activiteit** (definities drinkwater, drinkwaterbedrijf, distributiegebied, ander water en nooddrinkwater volgens DWW art. 1.1)	**Categorie**	**Toelichting ILT**
1	Levering van drinkwater binnen eigen distributiegebied	DWW art 7.1	NB: Specifieke leveringen binnen het eigen verzorgingsgebied die niet de bestemming drinkwater hebben vallen onder activiteit 4. Zie ook de toelichting in bijlage B van het Toetsingskader.
2a	Onderlinge en gros levering tussen drinkwaterbedrijven van drinkwater of halffabricaat met de bestemming drinkwater	DWW art 7.1	DWW art. 7.1 mits onderlinge levering van drinkwater of halffabrikaat tussen drinkwaterbedrijven in Nederland met de bestemming drinkwater. Zie ook de toelichting in bijlage B van het Toetsingskader.
2b	En gros levering van (drink)water aan buitenlandse (drinkwater)bedrijven	niet-DWW	
3	Levering van nooddrinkwater	DWW art 7.1/7.2	
4	Levering van niet-drinkwater en 'ander water'	niet-DWW	
	infrastructuur		
5	Aanleg en beheer infrastructuur tbv refnr 1, inclusief werken voor derden (verlegging)	DWW art. 7.1	
6	Aanleg en beheer infrastructuur tbv refnr 2	DWW art. 7.1	
7	Aanleg en beheer infrastructuur tbv refnr 4	niet-DWW	
8	Aansluitvoorziening tbv refnr 1	DWW art. 7.1	
9	Aansluitvoorziening tbv refnr 4	niet-DWW	
10	Inspectie- en controle van aansluitvoorziening tbv refnr 1	DWW art. 7.1 en 7.1	
11	Inspectie- en controle van aansluitvoorziening tbv refnr 4	niet-DWW	
12	Werkzaamheden watermeter tbv refnr 1	DWW art. 7.1 en 7.2	
13	Werkzaamheden watermeter tbv refnr 2	DWW art. 7.1 en 7.2	
14	werkzaamheden watermeter tbv refnr 4	niet-DWW	
	diensten		
15	Wateranalyses drinkwater en drinkwaterbronnen	DWW art. 7.1 en 7.2	
16	Samenwerkingsactiviteiten met ander drinkwaterbedrijf ten behoeve van wateranalyses drinkwater en drinkwaterbronnen	DWW art. 7.1 en 7.2	
17	Samenwerkingsactiviteiten met waterschap ten behoeve van wateranalyses	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijk taak, mits gericht op uitvoering wettelijke drinkwatertaken
18	Wateranalyses (laboratorium) in opdracht van derden	Niet-DWW	
19	Exploitatie en onderhoud aan leidingen en (binnen) installaties in opdracht van derden	Niet-DWW	
20	Advies/dienstverlening/overhead aan industrie/afvalwater: aan industriewaterbedrijf doorbelaste vergoeding voor management en stafondersteuning, daaronder juridisch, HR, finance, ICT	Niet-DWW	
21	Adviesdiensten drinkwatergebruik en -installaties inclusief controletaak in kader van de wettelijke taak	DWW art. 7.1 en 7.2	
22	Overige adviesdiensten **incl. adviesdiensten (drink)watergebruik en - installaties inclusief controletaak buiten de wettelijke taak**	Niet-DWW	
23a	Aanlevering van informatie aan gemeenten over waterverbruik ten behoeve van gemeentelijke heffingen	DWW art. 7.1 en 7.2	
23b	Opbrengsten en kosten gerelateerd aan activiteiten precariobelasting	DWW art. 7.1 en 7.2	
24	Samenwerkingsactiviteiten met ander drinkwaterbedrijf ten behoeve van dienstverlening, inclusief call center	DWW art. 7.1	Wettelijke taak, mits gericht op uitvoering wettelijke drinkwatertaken
25	Dienstverlening in opdracht van derden, waaronder meeliftactiviteiten ten behoeve van de heffing en inning van lokale belastingen	Niet-DWW	
26	Aanleg, onderhoud en inspectie brandkranen op drinkwaternet	Niet-DWW	
27	Aanleg, onderhoud en inspectie aansluiting tbv blusvoorzieningen/sprinklerinstallaties	Niet-DWW	
28	detachering personeel voor niet-DWW activiteiten	Niet-DWW	
29	Samenwerking/detachering personeel t.b.v. internationale samenwerking (1% regeling), waaronder organisatiekosten	DWB art 8.2	Kosten buitenland (1% regeling)
30	Opbrengsten van (hypothecaire) leningen aan (voormalig) personeel	Niet-DWW	
31	Rentebaten uit financiering drinkwatergerelateerde deelneming	DWW art. 7	wettelijk, mits deelneming wettelijke drinkwatertaken uitvoert (art. 7.1/7.2)
32	Rentebaten uit financiering niet drinkwatergerelateerd, waaronder rentevergoeding o.b.v.lening aan industriewaterbedrijf, die op concernniveau extern is aangetrokken	Niet-DWW	
33	Levering van water via (openbare) watertappunten en standpijpen incl onderhoud	DWW art. 7.1 en 7.2	
34	Vergoeding voor acceptgiro, administratie en incasso ten behoeve van betaling van de drinkwaternota door afnemer	DWW art. 7.1 en 7.2	
	energie/warmte		
35	Levering van energie en warmte aan derden	Niet-DWW	
	gebouwen/terreinen		
36	Tijdelijke verhuur/verpachting van gebouw, ruimte, installaties, perceel, faciliteit verbonden aan drinkwaterfunctie-/assets zonder commercieel oogmerk	DWW art. 7.1 en 7.2	
37	Permanente verhuur/verpachting van gebouw, ruimte, installaties, perceel, faciliteit verbonden aan drinkwaterfunctie-/assets en/of met commercieel oogmerk	Niet-DWW	
38	Opbrengst waterwingebied incl. educatie gerelateerd aan beheer waterwingebieden	DWW art. 7.2 en art. 3.2	
39	Verkoop van artikelen en parkeerkaarten gerelateerd aan het beheer en exploitatie van waterwingebieden	Niet-DWW	
39a	Opbrensten ten behoeve van de duurzame drinkwatervoorziening die gekoppeld zijn aan de inzet/gebruik van eigen activa (exploitatie/plaatsing van zonnepanelen, GSM masten, windmolens, etc.)	DWW art. 7.1 en 7.2	
	onderzoek en ontwikkeling		
40	Opbrengsten O&O drinkwater (patenten, octrooien etc)	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit, mits onderzoek en ontwikkeling is gericht op uitvoering wettelijke drinkwatertaken
41	Opbrengsten O&O overig (patenten, octrooien etc)	Niet-DWW	
	overige activiteiten		
42	Verkoop vaste activa drinkwater	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit mits betreffende activa gekoppeld zijn aan de uitvoering van wettelijke drinkwatertaken
43	Verkoop vaste activa overige	Niet-DWW	
44	Verkoop reststoffen	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit mits gekoppeld aan de uitvoering van wettelijke drinkwatertaken
45	Verkoop materiaal aan aannemers, waaronder verkoop van te verschroten defecte watermeters	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit mits gekoppeld aan de uitvoering van wettelijke drinkwatertaken
46	Personeelsbijdrage lease-auto's	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit mits betreffende activa gekoppeld zijn aan de uitvoering van wettelijke drinkwatertaken
47	Schade-uitkeringen i.g.v. schade door derden	DWW art. 7.1 en 7.2	Wettelijke activiteit mits gekoppeld aan de uitvoering van wettelijke drinkwatertaken
48	Subsidies tbv drinkwateractiviteiten	DWW art. 7.1 en 7.2	
49	Subsidies tbv niet-drinkwateractiviteiten	Niet-DWW	
50	Geactiveerde productie voor drinkwater investeringen (incl. magazijnopslag)	DWW art. 7.1 en 7.2	

	Legenda:
	Drinkwatertaak conform DWW 7.1 of 7.2
	Niet wettelijk taak
	Kosten buitenland (1% regeling)

	Opmerking:
	Bovenstaande lijst bevat activiteiten (niet limitatief) die door de drinkwaterbedrijven in Nederland worden uitgevoerd. Op basis van de aard van de activiteit zijn deze gecategoriseerd in wettelijke, niet-wettelijke en overige wettelijke activiteiten. Activiteiten in het kader van de 1% regeling zijn apart gecategoriseerd.
	Drinkwaterbedrijven dienen toe te lichten waarom in hun dagelijkse praktijk de (kosten van de) activiteiten direct zijn verbonden aan de wettelijke drinkwatertaken zoals genoemd in art.7.1 en 7.2. Het is dus niet zo dat de lijst op voorhand beslissend is en dat de groene kleuring betekent dat de activiteit een drinkwateractiviteit conform Dww art. 7.1/7.2 is: dat kan het pas zijn als de toelichting voldoende consistent, helder en overtuigend is.

Bijlage 2 Koppeltabel benchmark – wettelijke drinkwatertaken

Opbrengsten wettelijke taken (DWW art. 7.1 en 7.2)		***Refnr. in ILT classificatie***
NL-Fin-030	Opbrengsten huishoudens (incl. flats)	(deel van) 1. Levering van drinkwater binnen distributiegebied
		(deel van) 21. Adviesdiensten drinkwatergebruik en –installaties inclusief controletaak in het kader van de wettelijke taak
		(deel van) 23b. Opbrengsten en kosten gerelateerd aan activiteiten precariobelasting
		(deel van) 34. Vergoeding voor acceptgiro, administratie en incasso ten behoeve van betaling van de drinkwaternota door afnemer
		Diverse wettelijke taken zonder separate inkomsten.
		Ad 1 en 23b. Opbrengsten ihkv taak refnr. 1 en 23b zitten verdeeld over meerdere benchmarkvariabelen:
		- NL-Fin-030: deel huishoudens
		- NL-Fin-031: deel zakelijke markt
		Ad 21. Opbrengsten ihkv taak refnr. 21 zitten verdeeld over meerdere benchmarkvariabelen:
		- NL-Fin-030 en NL-Fin-031: deel controletaak dat wordt terugverdiend via het watertarief
		- NL-Fin-032 Hercontroles controletaak
		- NL-Fin-054: deel adviesdiensten drinkwatergebruik (bijv. als een klant vraagt een scan te doen los van de controletaak)
		Ad 34. Opbrengsten ihkv taak refrn. 34 zitten verdeeld over meerdere benchmarkvariabelen:
		- NL-Fin-030 en NL-Fin-031 in rekening gebrachte kosten voor het niet meedoen aan automatische incasso (vergoeding voor acceptgiro)
		- NL-Fin-034 Incassoboetes (boetes voor te laat betalen, vergoedingen inschakelen incassobureau, voorrijkosten bij afsluiting vanwege wanbetaling)
		- NL-Fin-035 Verhuisbijdragen
NL-Fin-031	Opbrengsten uit de zakelijke markt	(deel van) 1. Levering van drinkwater binnen distributiegebied
		(deel van) 21. Adviesdiensten drinkwatergebruik en –installaties inclusief controletaak in het kader van de wettelijke taak
		(deel van) 23b. Opbrengsten en kosten gerelateerd aan activiteiten precariobelasting
		(deel van) 34. Vergoeding voor acceptgiro, administratie en incasso ten behoeve van betaling van de drinkwaternota door afnemer
		Diverse wettelijke taken zonder separate inkomsten.
		Zie boven opmerkingen ad 1, 21, 23b en 34
NL-Fin-032	(Her)controles wettelijke controle taak	(deel van) 21. Adviesdiensten drinkwatergebruik en -installaties inclusief controletaak
		NB deel dat betrekking heeft op (her)controles ihkv de controletaak. Zie ook Ad 21 boven.
NL-Fin-033	Verhuur van apparatuur en installaties	33. Levering van water via (openbare) watertappunten en standpijpen incl. onderhoud
		(deel van) 36. Tijdelijke verhuur/verpachting van gebouw, ruimte, installaties, perceel, faciliteit verbonden aan drinkwaterfunctie-/assets zonder commercieel oogmerk
		Ad 36. Opbrengsten ihkv taak refnr. 36 zitten verdeeld over meerdere benchmarkvariabelen
		- NL-Fin-033: verhuur van installaties w.o. standpijpen e.d.
		- NL-Fin-47-DWW: deel tijdelijke verhuur van gebouw, ruimte, perceel e.d.
NL-Fin-034	Incassoboetes	(deel van) 34. Vergoeding voor acceptgiro, administratie en incasso ten behoeve van betaling van de drinkwaternota door afnemer; Zie Ad 34 boven
NL-Fin-035	Verhuisbijdragen	(deel van) 34. Vergoeding voor acceptgiro, administratie en incasso ten behoeve van betaling van de drinkwaternota door afnemer; Zie Ad 34 boven
NL-Fin-037	Opbrengsten uit engros levering drinkwater - binnenland	2a. Onderlinge en gros levering tussen drinkwaterbedrijven van drinkwater of halffabrikaat met de bestemming drinkwater
NL-Fin-044-DWW	Natuur- en recreatiegebieden, wettelijke taken	38. Opbrengst waterwingebied incl. educatie gerelateerd aan beheer waterwingebieden
		NB Dit betreft bijv. entreegelden voor natuur- en recreatiegebieden, …
NL-Fin-045-DWW	Subsidies m.b.t. wettelijke taken	48. Subsidies t.b.v. drinkwateractiviteiten
NL-Fin-046-DWW	Incidentele baten m.b.t. wettelijk taken	42. Verkoop vaste activa drinkwater
NL-Fin-054	Opbrengsten overige wettelijke taken (niet te corrigeren)	12. Werkzaamheden t.b.v. watermeter tbv refnr. 1
		13. Werkzaamheden t.b.v. watermeter tbv refnr. 2
		(deel van) 21. Adviesdiensten drinkwatergebruik en installaties inclusief controletaak in kader van de wettelijke taak; zie Ad 21 boven
		23a. Aanlevering van informatie aan gemeenten over waterverbruik t.b.v. gemeentelijke heffingen
		44. Verkoop reststoffen
		Ad 12 en 13: bijv. ontvangen vergoeding voor herstellen bevroren watermeters en vergoeding voor ijken watermeters
NL-Fin-039	Bijdragen derden	5. Aanleg en beheer infrastructuur tbv refnr 1, inclusief werken voor derden (verlegging)
		6. Aanleg en beheer infrastructuur t.b.v. refnr 2 ?
		8. Aansluitvoorziening t.b.v. refnr 1
NL-Fin-040	Geactiveerde bedrijfslasten	50. Geactiveerde productie voor drinkwater investeringen (incl. magazijnopslag)
NL-Fin-047-DWW	Opbrengsten overige wettelijke taken (te corrigeren)	16 Samenwerkingsactiviteiten met ander drinkwaterbedrijf tbv wateranalyses drinkwater en drinkwaterbronnen
		17 Samenwerkingsactiviteiten met waterschap ten behoeve van wateranalyses
		24 Samenwerkingsactiviteiten met ander drinkwaterbedrijf tbv dienstverlening, inclusief call center
		(deel van) 36. Tijdelijke verhuur/verpachting van gebouw, ruimte, installaties, perceel, faciliteit verbonden aan drinkwaterfunctie-/assets zonder commercieel oogmerk; zie Ad 36 boven
		39a Opbrengsten ten behoeve van de duurzame drinkwatervoorziening die gekoppeld zijn aan de inzet/gebruik van eigen activa (exploitatie/plaatsing van zonnepanelen, GSM masten, windmolens, etc.)
		40. Opbrengsten O&O drinkwater (patenten, octrooien e.d.)
		45. Verkoop materiaal aan aannemers, waaronder verkoop van te verschotten defecte watermeters
		46. Personeelsbijdrage lease-auto's
		47. Schade-uitkeringen i.g.v. schade door derden
NL-Fin-053	**Totaal opbrengst wettelijke taken**	
	NL-Fin-030 + NL-Fin-031 + NL-Fin-032 + NL-Fin-033 + NL-Fin-034 + NL-Fin-035 + NL-Fin-037 + NL-Fin-045-DWW+ NL-Fin-046-DWW+NL-Fin-054 + NL-Fin-039 + NL-Fin-040 + NL-Fin-044-DWW + NL-Fin-047-DWW	

Bijlage B. Vragenlijst Klantenservice

Inleiding

Een marktonderzoeksbureau peilt o.b.v. een enquête de tevredenheid over de dienstverlening t.a.v. 5 diensten. Voor elke dienst worden per bedrijf minimaal 200 huishoudens geënquêteerd die voor de betreffende dienst recentelijk in contact zijn geweest met het drinkwaterwaterbedrijf.

	Dienst	Steekproef
1	Meteropname	Aselecte steekproef van minimaal 200 huishoudens.
2	Facturering	Aselecte steekproef van minimaal 200 huishoudens.
3	Verhelpen van storingen	Steekproef van minimaal 200 huishoudens, deels o.b.v. aselecte steekproef onder huishoudens en deels o.b.v. adressen van huishoudens aangeleverd door het drinkwaterbedrijf [1)].
4	Onderhoud	Steekproef van minimaal 200 huishoudens, deels o.b.v. aselecte steekproef onder huishoudens en deels o.b.v. adressen van huishoudens aangeleverd door het drinkwaterbedrijf [1)].
5	Verhuizing / klantmutaties	Steekproef van minimaal 200 huishoudens, deels o.b.v. aselecte steekproef onder huishoudens en deels o.b.v. adressen van huishoudens aangeleverd door het drinkwaterbedrijf [1)].

1) De aselecte steekproef levert onvoldoende huishoudens op die voor deze dienst recentelijk in contact zijn geweest met het drinkwaterbedrijf. Daarom wordt daarnaast gebruik gemaakt van adressen van huishoudens die door de waterbedrijven worden aangeleverd.

2. Vragen
Bij het verhelpen van storingen, onderhoud en verhuizingen / klantmutaties wordt aan respondenten van de aselecte steekproef gevraagd of de klant voor deze diensten recentelijk in contact is geweest met het drinkwaterbedrijf. Voor zover dat het geval is, wordt de tevredenheid gepeild door middel van onderstaande vragen. Aanvullend worden huishoudens benaderd, waarvan de contactgegevens worden geleverd door de waterbedrijven. Van deze huishoudens is bekend dat ze voor betreffende dienst in contact zijn geweest en behoeft dit dus niet gevraagd te worden. Meterstand doorgeven en factureren vindt bij alle huishoudens regelmatig plaats en voor deze diensten hoeft evenmin eerst gevraagd te worden of er wel een contact met het bedrijf is geweest.

<u>Verhelpen van storingen</u>
Vraag 1: Soms doen zich storingen voor in het leidingnet of aan de watermeter. Hoe tevreden bent u over het verhelpen van storingen en de informatievoorziening hierover door uw drinkwaterbedrijf? Geef een cijfer tussen 1 en 10. Een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor uitmuntend.

<u>Onderhoud</u>
Vraag 2: Soms moet het drinkwaterbedrijf onderhoud aan het leidingnet plegen waardoor u tijdelijk zonder water zit of de waterkwaliteit wat minder is. Hoe tevreden bent u over de afwikkeling van dit leidingonderhoud en de informatievoorziening hierover door uw drinkwaterbedrijf? Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Verhuizingen / klantmutaties

Vraag 3: Volgens onze gegevens hebt u zich onlangs voor het eerst als klant aangemeld bij uw drinkwaterbedrijf of zijn uw klantgegevens gewijzigd. Hoe tevreden bent u over uw drinkwaterbedrijf ten aanzien van de afwikkeling van uw verhuizing en de aanpassing van uw gegevens? Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

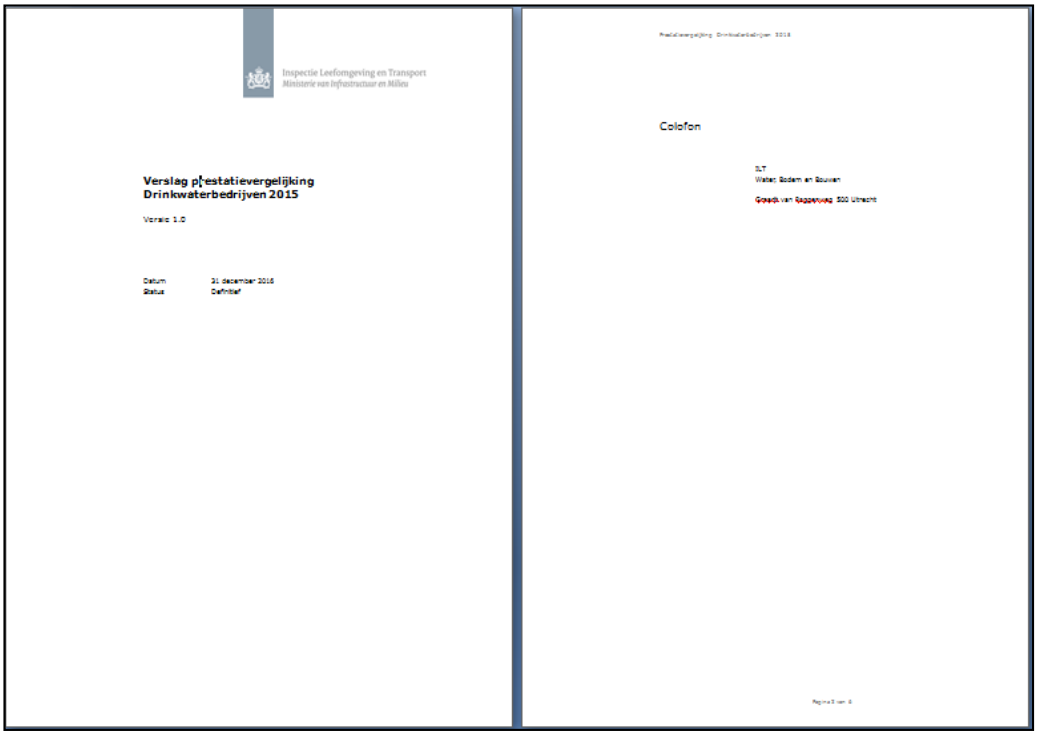
Meteropname

Vraag 4: Periodiek wordt bij u de meterstand opgenomen of wordt u gevraagd om deze zelf door te geven. Hoe tevreden bent u over uw drinkwaterbedrijf met betrekking tot het opnemen en doorgeven van de meterstand? Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Facturering

Vraag 5: U ontvangt van uw drinkwaterbedrijf jaarlijks een jaarnota en mogelijk ook tussentijdse facturen. Hoe tevreden bent u over de facturering? Denkt u hierbij aan de correctheid en de duidelijkheid van de factuur en het eventueel contact over de factuur met het drinkwaterbedrijf. Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10.

Bijlage C. Model Verslag (standaard rapport I&W)



Inspectie Leefomgeving en Transport
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Verslag prestatievergelijking Drinkwaterbedrijven 2015

Versie 1.0

Datum 31 december 2016
Status Definitief

Prestatievergelijking Drinkwaterbedrijven 2015

Colofon

ILT
Water, Bodem en Bouwen

Graadt van Roggenweg 500 Utrecht

Pagina 2 van 6

Dit is een uitgave van de

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag
088 489 00 00

www.ilent.nl

@inspectieLenT

Januari 2022