



# WaterRegulator

## Handleiding prestatie- en efficiëntievergelijking watermaatschappijen

Handleiding prestatie- en efficiëntievergelijking watermaatschappijen





## INHOUD

1	Situering .....	5
2	Concept .....	6
2.1	Doelstellingen.....	6
2.2	Uitgangspunten .....	6
3	Processen benchmarken .....	7
3.1	Meerjarenplan.....	7
3.1.1	Meerjarenplan 2011-2018 .....	7
3.1.2	Meerjarenplan 2019-2024 .....	8
3.2	Procesbenchmark.....	9
3.3	Actieplan .....	9
3.3.1	Minimale opvolging .....	10
3.3.2	Timing.....	11
3.3.3	WaterRegulator.....	11
3.3.4	Sjabloon .....	12
4	aanvullende onderzoek.....	13
bijlage 1	Sjabloon actieplan.....	16
bijlage 2	Berekening prestatie-indicatoren debiteurenbeheer.....	18
bijlage 3	Berekening prestatie-indicatoren niet in rekening gebracht water .....	20
bijlage 4	Berekening prestatie-indicatoren klachtenbehandeling .....	21
bijlage 5	Berekening prestatie-indicatoren nieuwe aftakkingen .....	23



LIJST VAN FIGUREN

Figuur 1: Schematische voorstelling uitwerking actieplan .....9









In het najaar van 2014 startte de procesbenchmark niet in rekening gebracht water (= non-revenu water, NRW). De studie werd in het maart 2016 opgeleverd.

Het [procesbenchmarkrapport](#) is beschikbaar op de website van AquaFlanders. De WaterRegulator formuleerde haar bevindingen en aanbevelingen in een [adviesrapport](#).

### 3. Klachtenbehandeling

In het voorjaar van 2015 werd de studie klachtenbehandeling opgestart. Het rapport werd in september 2016 opgeleverd.

Het [procesbenchmarkrapport](#) is beschikbaar op de website van AquaFlanders. De WaterRegulator formuleerde haar bevindingen en aanbevelingen in een [adviesrapport](#).

### 4. Nieuwe aftakkingen

De procesbenchmark nieuwe aftakkingen is in maart 2016 gegund en opgestart in mei 2016. Het eindrapport is in oktober 2018 opgeleverd.

### 5. Asset management

De procesbenchmark asset management is in maart 2016 gegund en opgestart in mei 2016. Het eindrapport is in december 2018 opgeleverd.

## 3.1.2 Meerjarenplan 2019-2024

Naar aanleiding van de voltooiing van het eerste meerjarenplan in 2018, is er in 2016-2017 een nieuw meerjarenplan benchmark opgesteld voor de periode 2019-2024. De opmaak van dit nieuw meerjarenplan gebeurde door de AquaFlanders-werkgroep benchmark, waarin de watermaatschappijen en de WaterRegulator vertegenwoordigd zijn. Er werd hierbij een planmatige aanpak gebruikt die bestond uit vier fasen:

1. In kaart brengen van de (drinkwater)processen bij de watermaatschappijen;
2. Selecteren van criteria door de watermaatschappijen en de Vlaamse Milieumaatschappij om te beoordelen hoe relevant een benchmark van het betreffende proces is;
3. Effectief beoordelen van de processen op basis van de criteria;
4. Selecteren van de te benchmarken processen.

Het directiecomité van AquaFlanders keurde in december 2017 de geselecteerde processen voor het meerjarenplan procesbenchmark 2019-2024 goed. De volgende procesbenchmarkrapporten staan gepland:

- 2019 - Toetsen van gemeten waterkwaliteit aan evolutie van wetenschap, kennis en evoluerende normen
- 2020 - Genereren en uitsturen van facturen en tussentijdse facturen (scope drinkwatervoorziening)
- 2021 - Exploitatie toevoerleidingen en distributienetten
- 2022 - Beheer en bewaking bestaande grondwater- en oppervlaktewaterbronnen, bestemd voor de productie van drinkwater
- 2023 - Administratie van gebruikersgegevens op klantniveau
- 2024 - Reparatie van acuut optredende storingen in toevoer- en distributieleidingen



### 3.2 Procesbenchmark

Jaarlijks wordt minstens één aspect van de bedrijfsvoering gebenchmarkt. De uitvoering van de procesbenchmarks is toevertrouwd aan de watermaatschappijen. Elke watermaatschappij is verplicht hieraan deel te nemen. De coördinatie en financiering gebeurt door AquaFlanders. De WaterRegulator volgt de uitvoering van de benchmarks mee op. AquaFlanders nodigt de WaterRegulator uit voor deelname aan de werk- en stuurgroepvergaderingen die de benchmark begeleiden. De vergaderdata worden in onderling overleg vastgelegd.

Elk jaar rapporteert AquaFlanders over de resultaten van minstens één procesbenchmark. De eindrapporten van de procesbenchmarks worden gepubliceerd op de AquaFlanders-website.

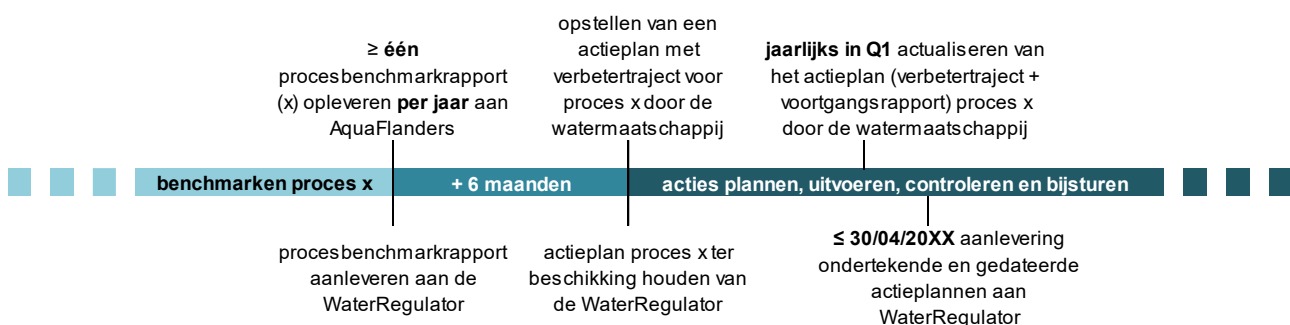
De procesbenchmark komt tot stand door middel van een studie, registratie-, rapporterings- en evaluatiefase. De procesbenchmark bestaat uit twee luiken. In de *kwantitatieve analyse* worden prestatie-indicatoren geselecteerd om de prestaties van de verschillende watermaatschappijen objectief te beoordelen, te vergelijken en aandachtspunten ter verbetering van het proces te identificeren over de Vlaamse drinkwatersector. In de *kwantitatieve analyse* wordt met behulp van een maturiteitsraamwerk de maturiteit van de watermaatschappijen voor het proces beoordeeld. De drinkwatersector bepaalt het minimale niveau en ambitieus niveau voor de sector, voor alle dimensies van het maturiteitsmodel voor het proces. Met het maturiteitsmodel wordt gepeild naar de mate waarin de watermaatschappijen in staat zijn om goede prestaties continu te herhalen en in welke mate eventuele mindere prestaties (snel) kunnen worden bijgestuurd en verbeterd. Het rapporten formuleert algemene aanbevelingen om de betreffende processen te optimaliseren en te verbeteren.

### 3.3 Actieplan

Elke watermaatschappij vertaalt de aanbevelingen die geformuleerd zijn in het procesbenchmarkrapport naar concrete verbeteracties binnen de eigen werking en formuleert concrete doelstellingen. Dit gebeurt in een actieplan dat enerzijds bestaat uit een verbetertraject en anderzijds uit een voortgangsrapport. Voor elk bestudeerd bedrijfsproces wordt een afzonderlijk actieplan opgesteld.

Volgende figuur heeft schematisch weer wat de stappen zijn na de uitwerking van een procesbenchmark.

Figuur 1: Schematische voorstelling uitwerking actieplan



### 3.3.1 Minimale opvolging

Elke watermaatschappij formuleert in het actieplan een aantal kwantitatieve en/of kwalitatieve doelstellingen en acties voor het bestudeerd bedrijfsproces. Het minimum en idealiter aantal op te volgen prestatie-indicatoren voor een bedrijfsproces wordt met de AquaFlanders-werkgroep 'benchmark' afgesproken na oplevering van het procesbenchmarkrapport voor het bestudeerd bedrijfsproces. De werkgroep 'benchmark' komt na oplevering van een finaal procesbenchmarkrapport dus nogmaals samen om:

- te bepalen hoeveel prestatie-indicatoren en kwalitatieve aspecten er minimum en idealiter voor het bestudeerde bedrijfsproces worden opgevolgd door elke watermaatschappij;
- te bepalen welke prestatie-indicatoren elke watermaatschappij zal opvolgen. Er wordt gezamenlijk vastgelegd welke prestatie-indicatoren hiervoor worden geselecteerd;
- te bepalen welke prestatie-indicatoren elke watermaatschappij op termijn zal opvolgen, bijvoorbeeld gelet op de softwareaanpassingen die de opvolging van bepaalde prestatie-indicatoren vereisen.

Voor de reeds gebenchmarkte bedrijfsprocessen zijn de volgende minimaal op te volgen indicatoren vastgelegd:

- Debiteurenbeheer:
  - ✓ Voor het algemeen proces minstens de volgende prestatie-indicatoren opvolgen:
    1. De collection effectiveness index (CEI);
    2. De days sales outstanding (DSO).
  - ✓ Voor twee deelprocessen minstens een kwantitatieve of kwalitatieve doelstelling opstellen.
- Niet in rekening gebracht water: minstens de volgende prestatie-indicatoren opvolgen:
  1. Verlies per aftakking/dag;
  2. ILL.
- Klachtenbehandeling: minstens de volgende prestatie-indicatoren opvolgen:
  1. Aantal eerstelijnsklachten per jaar per aantal klanten;
  2. Gemiddeld aantal dagen tussen ontvangst en mededeling;
  3. Gemiddeld aantal dagen tussen ontvangst en afsluiten van de klacht % klachten afgehandeld binnen wettelijk termijn;
  4. Percentage klachten afgehandeld binnen wettelijk termijn.
- Nieuwe aftakkingen:
  - ✓ Minstens de volgende prestatie-indicatoren opvolgen:
    1. Doorlooptijd vervullen aanvraag;
    2. Doorlooptijd opmaak offerte;
    3. Doorlooptijd uitvoering werken.
  - ✓ Minstens de volgende prestatie-indicatoren ontwikkelen indien nog niet beschikbaar en ze opvolgen:
    1. Doorlooptijd uitvoering wegherstel;
    2. Standaard kostprijs van een standaard aftakking.



3.3.4 Sjabloon

De watermaatschappijen stellen de actieplannen op in Excel, op basis van het sjabloon ‘Actieplan’ (bijlage 1). Het ‘Actieplan’ bestaat uit een index, een werkblad met administratieve gegevens en een werkblad met de opmaak van een actieplan (verbetertraject en voortgangsrapport). Hieronder behandelen we de verschillende kolommen die aan bod komen in het actieplan.

Het verbetertraject bevat 10 kolommen:

- Nummer

In deze kolom wordt een eenvoudig uniek volgnummer per prestatie-indicator aangegeven.

- Prestatie-indicator (verplicht)

Vul in deze kolom de geselecteerde prestatie-indicator in.

- Opmerking(en)

Formuleer eventueel opmerkingen met betrekking tot de prestatie-indicator. Hier kan bijvoorbeeld gespecificeerd worden dat de actiepunten enkel betrekking zullen hebben op (niet-)huishoudelijke abonnees.

- Nulmeting bij watermaatschappij (verplicht)

Vul de beginsituatie van de prestatie-indicator in. De nulmeting dient als objectief ijkpunt om de uitgevoerde actie(s) te beoordelen en te toetsen aan de voorgenomen doelstelling van de watermaatschappij. De methode voor berekening van de prestatie-indicator vind je in de bijlage2 e.v. terug.

- Datum nulmeting (verplicht)

Vermeld de datum of de periode waarop de data die gebruikt zijn voor de nulmeting betrekking hebben.

- Doelstelling watermaatschappij (verplicht)

Vermeld kwantitatief en/of kwalitatief de doelstelling van de watermaatschappij.

- Timing (verplicht)

Geef aan tegen welke datum of binnen welke periode de watermaatschappij de doelstelling wilt behalen.

- Omschrijving actie(s) (verplicht)

Beschrijf welke actie(s) de watermaatschappij zal ondernemen om de doelstelling te bereiken.

- Middelen (verplicht)





De resultaten uit de prestatie- en efficiëntievergelijking kunnen gebruikt worden voor het formuleren van adviezen, beantwoorden van parlementaire vragen enz.

Afspraken hierover zijn opgenomen in het protocol.



# BIJLAGEN











- Inclusief eventuele bijkomend aangerekende aanmaningskosten
- Waarvan de betalingstermijn al dan niet is verstreken
- Onafhankelijk van de factuurdatum



## bijlage 3 Berekening prestatie-indicatoren niet in rekening gebracht water

Uit de lijst met geselecteerde prestatie-indicatoren voor het proces niet in rekening gebracht water:

Verlies per aftakking per dag	# liter non revenue water	01/01-31/12	$\frac{\# \text{ liter non revenue water}}{\# \text{ aftakkingen} * 365}$
	# aftakkingen (0.1)	per 31/12	
Infrastructure Leakage Index (ILI)	Water geleverd aan het netwerk		$\frac{\text{current annual real losses (CARL)}}{\text{unavoidable annual real losses (UARL)}}$  <i>(water geleverd aan het netwerk – gefactureerd water – niet gefactureerd geautoriseerd verbruik – niet gautoriseerd verbruik – fout door onnauwkeurigheid watermeters bij klant)</i> $(18 * \text{ km leidingen} + 0,7 * \text{ aantal aftakkingen})$ $+ 25 * \text{ gemiddelde lengte per aansluiting}$ $* \text{ gemiddelde druk bij huisaansluiting}$
	Gefactureerde water		
	Toegelaten, niet aangerekend verbruik <= 0,5%	/	
	Niet toegelaten verbruik <= 0,2%	/	
	Afwijking meters <= 2%	/	
	Gemiddelde druk bij huisaansluiting (0.6)	01/01-31/12	
	Gemiddelde lengte per aansluiting (0.4)	per 31/12	
	# aftakkingen (0.1)	per 31/12	
# km leidingen (0.3)	per 31/12		

Definities voor de berekening van de prestatie-indicatoren:

0.1	Aantal aansluitingen	Aantallen	per 31/12	
0.3	Aantal km leidingen (mains)	Lengte (km)	per 31/12	
0.4	Gemiddelde lengte per aansluiting	Lengte (km)	per 31/12	Gemiddelde lengte van de verbinding tussen de leiding (main) tot de watermeter bij de klant
0.6	Gemiddelde druk bij de huisaansluiting	Druk (Bar)	01/01-31/12	Gemiddelde druk bij de huisaansluiting











- Gemiddelde doorlooptijd vanaf bevestiging door de klant dat de werken kunnen worden uitgevoerd (technisch klaar voor uitvoering), tot op het moment dat de installatie van de aftakking op het terrein is afgerond (plaatsing van de eerste watermeter)
- Voor alle nieuwe aftakkingen waarvoor de eerste watermeter in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx geplaatst is
- Dus inclusief deze aftakkingen die in 20xx werden geïnstalleerd, maar waarvoor de bevestiging door de klant al in 20xx-1 plaatsvond
- Berekend ten opzichte van het totaal aantal geplaatste nieuwe aftakkingen:
  - Totaal aantal geplaatste nieuwe aftakkingen (omvat alle diametergroepen)
  - Gedurende de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx
  - Waarvoor de datum einde werken (plaatsing eerste watermeter) zich bevindt in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx

## 2.6 Mediaan van alle doorlooptijden uitvoering werken

- Mediaan van alle doorlooptijden vanaf bevestiging door de klant dat de werken kunnen worden uitgevoerd (technisch klaar voor uitvoering), tot op het moment dat de installatie van de aftakking op het terrein is afgerond (plaatsing van de eerste watermeter)
- Voor alle nieuwe aftakkingen waarvoor de eerste watermeter in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx geplaatst is
- Dus inclusief deze aftakkingen die in 20xx werden geïnstalleerd, maar waarvoor de bevestiging door de klant al in 20xx-1 plaatsvond

## 2.7 Gemiddelde doorlooptijd tot definitief wegherstel

- Gemiddelde doorlooptijd vanaf moment dat de installatie van de aftakking op het terrein is afgerond (plaatsing van de eerste watermeter) tot op het moment dat het wegherstel van de aftakking op het terrein definitief is uitgevoerd
- De definitieve uitvoering verwijst naar de datum van de terugmelding door de uitvoerder/werftoezichter dat de werken zijn uitgevoerd
- Voor alle nieuwe aftakkingen waarvoor een wegherstel werd afgerond in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx
- Dus inclusief deze aftakkingen waarvoor het wegherstel in 20xx werd afgerond, maar waarvoor de werken zelf nog in 20xx-1 plaatsvonden
- Ongeacht het type wegherstel (verhard of onverhard)
- Berekend ten opzichte van het totaal aantal geplaatste nieuwe aftakkingen met wegherstel:
  - Totaal aantal geplaatste nieuwe aftakkingen met wegherstel (omvat alle diametergroepen)
  - Gedurende de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx
  - Waarvoor de datum terugmelding van de uitvoering wegherstel zich bevindt in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx
  - Ongeacht het type wegherstel (verhard of onverhard)

//

## 2.8 Mediaan van alle doorlooptijden tot definitief wegherstel

- Mediaan van alle doorlooptijden vanaf moment dat de installatie van de aftakking op het terrein is afgerond (plaatsing van de eerste watermeter) tot op het moment dat het wegherstel van de aftakking op het terrein definitief is uitgevoerd
- De definitieve uitvoering verwijst naar de datum van de terugmelding door de uitvoerder/werftoezichter dat de werken zijn uitgevoerd
- Voor alle nieuwe aftakkingen waarvoor een wegherstel werd afgerond in de periode vanaf 1 januari tot en met 31 december 20xx
- Dus inclusief deze aftakkingen waarvoor het wegherstel in 20xx werd afgerond, maar waarvoor de werken zelf nog in 20xx-1 plaatsvonden
- Ongeacht het type wegherstel (verhard of onverhard)

