

Bijlage 3: Lijst van technisch-economische indicatoren die door VIVAQUA moeten worden gerapporteerd

Deze lijst van door VIVAQUA te rapporteren indicatoren bevat de technisch-economische indicatoren waarover BRUGEL en VIVAQUA overeenstemming hebben bereikt. Deze lijst is echter indicatief. Ze kan nog worden aangepast om tegemoet te komen aan de behoeften van BRUGEL of aan de evolutie van de watersector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Lijst van technisch-economische indicatoren voor de reguleringsperiode 2027-2031:

De kwaliteit van het drinkwater

Indicator	Definitie
Kwaliteit van het distributiewater (%)	Vertegenwoordigt het aantal analyses dat voldoet aan de drinkbaarheidsnormen op het totale aantal analyses van monsters van gedistribueerd water

De continuïteit van de drinkwatervoorziening

Indicator	Definitie
Aantal onderbrekingen in de watervoorziening per drinkwateraansluiting (#/1000 aansluitingen)	het ratio van het totaal totale onderbrekingen van drinkwatervoorziening per drinkwateraansluitingen
Tijd die nodig is om de watervoorziening te herstellen na een lek (uur:minuut)	Gemiddelde duur van de onderbreking van de watervoorziening (90% van de kortste duur) voor gebruikers als gevolg van een lek in het distributienetwerk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gedurende het jaar.
Gemiddelde duur van de onderbreking van de watervoorziening per woning (mm:ss)	Gemiddelde duur van de onderbreking van de watervoorziening per woning (hier bepaald per gebruiker)

De veiligheid van de drinkwatervoorziening

Indicator	Definitie
Aantal incidenten per lengte van de leidingen (#/100 km)	Het aantal incidenten op de toevoer-, distributie- en distributieleidingen per 100 kilometer leiding

De duurzaamheid van de drinkwatervoorziening

Indicator	Definitie
Gebruik van elektriciteit voor de productie en het transport van drinkwater (kWh/m ³)	Elektriciteit gebruikt voor de productie en het transport van drinkwater in verhouding tot het geproduceerde drinkwatervolume
Aandeel aangekochte hernieuwbare energie (%)	Het percentage elektriciteit dat is aangekocht bij een leverancier waarvan de oorsprong hernieuwbaar is
Lekindex (ILI) van het distributienetwerk (#)	De verhouding tussen de totale werkelijke verliezen en een schatting van de minimale werkelijke verliezen die technisch haalbaar zouden zijn

	afhankelijk van de druk in het netwerk, de gemiddelde lengte en het aantal aansluitingen, en de lengte van het distributienetwerk.
Volume drinkwater dat verloren gaat als gevolg van lekken in het distributienetwerk (werkelijke verliezen) (L/aansluiting/dag)	De werkelijke verliezen (in L) op één dag gedeeld door het aantal aansluitingen op het distributienetwerk
Drinkwaterverbruik per inwoner (m3/inwoner)	Het volume drinkwater dat een inwoner van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op jaarbasis verbruikt

Beheer van drinkwaternetwerken

Indicator	Definitie
Tevredenheidsgraad van klanten over de werkzaamheden (%)	Percentage positieve antwoorden op de tevredenheidsenquêtes van VIVAQUA

De continuïteit van de dienstverlening van de rioleringsnetwerken

Indicator	Definitie
Incidenten op het rioleringsnetwerk (#/dag)	Incidenten op het rioolnetwerk van VIVAQUA per dag

Dekking van de diensten van de rioleringsnetwerken

Indicator	Definitie
Inwoners die zijn aangesloten op zuiveringsinstallaties (%)	Verhouding tussen het aantal inwonerequivalenten dat in zuiveringsinstallaties wordt gezuiverd en het aantal dat individueel wordt gezuiverd en/of in het ontvangende milieu wordt geloosd

De duurzaamheid van de diensten van de rioleringsnetwerken

Indicator	Definitie
Energieverbruik van het rioolnetwerk per volume opgehaald stedelijk afvalwater (kWh/m3)	Energieverbruik voor het rioolnetwerk per volume (m3) stedelijk afvalwater dat in de zuiveringsinstallatie aankomt

Toegankelijkheid van de exploitant en informatie voor de gebruiker

Indicator	Definitie
Gemiddelde gemiddelde wachttijd tijd	Gemiddelde wachttijd voordat u met een medewerker wordt doorverbonden van het contactcenter. Alleen voor oproepen via het callcenter.
Percentage klanten van wie het probleem bij het eerste telefoontje wordt opgelost (%)	Percentage klanten van wie het probleem bij het eerste telefoontje wordt opgelost

Klachtenbeheer

Indicator	Definitie
-----------	-----------

Percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld (%)	De verhouding tussen de klachten die binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld en het totale aantal klachten dat door de operator is ontvangen
Percentage gegronde klachten (%)	De verhouding tussen gegronde klachten (door VIVAQUA in het voordeel van de gebruiker behandeld) en het totale aantal volledige en ontvankelijk verklaarde klachten die door gebruikers zijn ingediend

Het opnemen en berekenen van het verbruik

Indicator	Definitie
Dichtheid van meters (#)	Aantal meters per gebruikseenheid (installatie)
Te vervangen meters (%)	Verhouding tussen het aantal verouderde meters en het totale aantal meters
Meteropname (%)	Verhouding tussen het aantal uitgevoerde meterstanden en het vooraf vastgestelde streefcijfer vooraf vastgestelde doelstelling voor het aantal aflezingen.
Index van de index van geschatte indexcijfers (%)	Verhouding tussen het aantal meters dat gedurende meer dan twee jaar niet is afgelezen en het totale aantal geïnstalleerde meters

Facturering

Indicator	Definitie
Verwerkingstermijn van een verhuisdossier (j)	De gemiddelde tijd die nodig is om een verhuizing af te ronden, zowel voor de vertrekkende als voor de nieuwe klant.
Aantal verloren gegane dossiers (%)	Verhouding tussen het aantal leegstanddossiers en het aantal aanvragen voor toepassing van het lektarief
Aantal verbruikswaarschuwingen (#)	Aantal waarschuwingen in verband met een abnormaal hoog verbruik in ten opzichte van het historische verbruik van de gebruiker.
Totaal volume van lekken bij gebruikers (m3)	Totaal volume water gefactureerd tegen het lektarief

De correctie

Indicator	Definitie
Gemiddeld volume per correctie (m3)	Gemiddelde hoeveelheid per type gebruiker voor een correctie van de factuur
Termijnen voor correctie van de factuur (dagen)	De gemiddelde termijn per type gebruiker voor een correctie van de factuur

De inning

Indicator	Definitie
Percentage onbetaalde facturen (%)	de verhouding tussen het totale bedrag aan onbetaalde facturen en het totale gefactureerde bedrag
Percentage terugvordering van gefactureerde fraudebedragen (%)	Het percentage teruggevorderde bedragen ten opzichte van de gefactureerde bedragen in geval van fraude
Aantal fraudegevallen (#)	Het aantal ontdekte en gefactureerde fraudegevallen

De kwaliteit en de uitvoeringstermijn van de prestaties

Indicator	Definitie
Gemiddelde klanttevredenheid over de dienstverlening (%)	Tevredenheidsgraad over de dienstverlening van VIVAQUA op basis van kwalitatieve focusgroepen.
Termijn voor het verkrijgen van een offerte voor een drinkwataansluiting (J)	Termijn tussen het aanmaken van het ticket en het afsluiten van het ticket, wat gebeurt bij het versturen van de offerte
Verwerkingstermijnen voor aanvragen voor werkzaamheden aan (J)	Termijnen voor aansluitingswerkzaamheden. Gerekend in dagen.

Drinkwaternetwerken

Indicator	Definitie
Leeftijdsindex (NAX) van het distributienetwerk distributienetwerk (#)	Deze index geeft de gemiddelde leeftijd van de leidingen van het distributienet weer in verhouding tot de verwachte technische levensduur van het net.
Percentage van de hernieuwing van de toevoer- en distributienetwerken (%)	Aantal meters van het toevoer- en distributienetwerk, alle leidingen en alle statussen inbegrepen (behalve HS), die in de loop van het jaar zijn ondergaan, ongeacht de techniek, zonder rekening te houden met verdubbelingen of uitbreidingen ten opzichte van de totale lengte van het voorgaande jaar
Rentevoet van vervangingspercentage van de distributieleidingen (%)	Percentage vervangingen van de waterleiding
Kennis van de toestand van het toevoernetwerk (%)	Verhouding tussen de lengte waarvan VIVAQUA de toestand kent en de totale lengte totale lengte van het betreffende netwerk
Kennis van de toestand van het distributienetwerk (%)	Verhouding tussen de lengte waarvan VIVAQUA de toestand kent en de totale lengte totale lengte van het betreffende netwerk
Risico-index van de toevoerleidingen (%)	Deze indicator geeft het totale risico (onzekerheid en kwetsbaarheid) weer dat verbonden is aan de drinkwaterleidingen van het toevoernetwerk (inclusief sifons).
Risico-index van de distributieleidingen (%)	Deze indicator geeft het totale risico (onzekerheid en kwetsbaarheid) weer dat verbonden is aan de drinkwaterleidingen van het distributienetwerk.
Risico-index van distributieleidingen (%)	Deze indicator geeft het totale risico (onzekerheid en kwetsbaarheid) weer dat verbonden is aan de drinkwaterleidingen van het distributienetwerk.
Index van synergieprojecten op distributienetwerken (%)	Deze index geeft de lengte weer van de distributieleidingen die zijn vervangen als gevolg van "distributiewerkzaamheden" in verhouding tot de totale lengte van de leidingen die in een jaar zijn vervangen.

Aansluitingen en meters

Indicator	Definitie
Jaarlijks percentage hernieuwde drinkwataansluitingen (%)	Het aantal drinkwataansluitingen dat in een jaar is vervangen ten opzichte van het totale aantal drinkwataansluitingen
Rentevoet van hernieuwing van de meters (%)	Percentage hernieuwing van meters (vervanging van oude meters)

Rioleringsnetwerken

Definitie	Definitie
Percentage van de hernieuwing van het rioleringsnetwerk van VIVAQUA (%)	het lineaire percentage van het door VIVAQUA beheerde rioleringsnetwerk dat is vernieuwd (vervangen en gerenoveerd), exclusief uitbreidingen, verdubbelingen en aansluitingen
Risico-index van het rioleringsnetwerk van VIVAQUA (%)	het totale risico (onzekerheid en kwetsbaarheid) in verband met het rioolnetwerk van VIVAQUA (riolen en verzamelkanalen)
Inspectie van rioleringsnetwerk van VIVAQUA (%)	Lengte van het rioolnetwerk die gedurende het jaar is geïnspecteerd en geanalyseerd en waaraan een degradatieklasse is toegekend, ongeacht de inspectietechniek, in verhouding tot de totale lengte van het netwerk.

Efficiëntie

Indicator	Definitie
Opleidingsintensiteit (uur/VTE/jaar)	Aantal opleidingsuren per jaar per aantal voltijdsequivalenten
Arbeidsongevallen (#/100 VTE)	Aantal arbeidsongevallen in verhouding tot het aantal personeelsleden
Personeel dat werkzaam is in de drinkwatervoorziening, drinkwateraansluiting (VTE/aansluiting)	het aantal "voltijdsequivalenten" in verband met de distributieactiviteit in verhouding tot het aantal drinkwateraansluitingen
Distributiekosten drinkwateraansluiting (€/aansluiting)	Distributiekosten per drinkwateraansluiting