

Jaarbericht 2021

SVP Purmerend



Algemene informatie

Bedrijfsprofiel

Stadsverwarming Purmerend (hierna te noemen "SVP") is een ketengeïntegreerd, duurzaam, lokaal warmtebedrijf dat bewoners en bedrijven in Purmerend e.o. op een betrouwbare en comfortabele manier van duurzame warmte voorziet. SVP is opgericht in 1981 en verzelfstandigd in 2007.

Op dit moment voorziet SVP ruim 27.000 klanten (bijna 28.000 aansluitingen) van warmte en warm water. Van alle gebouwen in Purmerend is bijna 75% aangesloten op het warmtenetwerk van SVP. Daarmee is Purmerend dé warmtestad van Nederland.

SVP produceert, distribueert en levert de benodigde warmte aan haar klanten. De warmte wordt geproduceerd door de op houtsnippers gestookte BioWarmteCentrale (BWC) "de Purmer" en door 2 op gasgestookte hulpwarmtecentrales (HWC's).

Missie, visie en strategie

Onze missie is: Samen werken aan een fossielvrij klimaat.



We hebben daarbij de visie dat we in 2030 zijn gegroeid van een warmteleverancier naar DE partner in een fossielvrij en aangenaam binnenklimaat, met een groot verantwoordelijkheidsbesef voor het (buiten)klimaat.

Voor 2030 vertaalt zich dat als volgt: In 2030 voorzien wij 35.000 partners van 85% fossielvrije warmte met een verbruikersbesparing in warmteverbruik van 20%.

Samen zorgen wij ervoor dat warmte, comfort en klimaat hand in hand gaan met het bewust omgaan met milieu, schaarse bronnen en energieverbruik. We adviseren proactief - gebaseerd op slimme data - en bieden meerdere duurzame propositities aan, afgestemd op de klantwens. De assets worden planmatig beheerd, terwijl de dagelijkse inzet van onze fossielvrije bronnen wordt geoptimaliseerd. SVP ontwikkelt zich daarbij naar een data- en contentgedreven organisatie, o.a. door de wettelijk verplichte introductie van de slimme meter, een grote verandering, en het gebruik van communicatie in de directe omgeving van de klant. We groeien sterk in aantal klanten door nieuwbouw en gasvrij, terwijl ook de portfolio van onze fossielvrije bronnen wordt uitgebreid.

Daartoe werken we langs 5 sporen:

- Verhogen klanttevredenheid
- Groei op basis van de kansen die de woningmarkt en gasvrij bieden
- Samen fossielvrij worden
- Ontwikkeling naar een datagedreven organisatie
- Ontwikkeling van de organisatie

Doorgaan, ondanks corona

SVP voorziet met de levering van warmte in een primaire levensbehoefte van onze klanten. Daarin kan flexibel worden geopereerd. Zo heeft bijvoorbeeld de corona-epidemie geleid tot aanpassingen in de bedrijfsvoering, maar is de warmtelevering geen moment in gevaar geweest. Ook de andere bedrijfsprocessen liepen door. De directie heeft grote waardering voor ons betrokken, gemotiveerde en deskundige personeel, dat hier deels thuis, deels vanaf de werkvloer voor heeft gezorgd.

Verhogen klanttevredenheid

Warmte goedkoper geworden dan gas

Tot en met 2019 hanteerde SVP, gezien haar financiële positie, het NMDA-tarief. In 2020 heeft SVP voor de eerste keer een korting gegeven op dit door de ACM vastgestelde tarief, waardoor warmte goedkoper werd dan gas. Ook in 2021 heeft SVP een korting gegeven. De korting bedroeg € 62. In deze korting is ook de € 33 per klant verwerkt als gevolg van het besluit van de aandeelhouder om een deel van het dividend hiervoor in 2020 en 2021 aan te wenden.



Daarnaast heeft SVP als enige warmteleverancier in Nederland haar klanten, net als in 2020, ook in 2021 een tariefkeuze gegeven. De klanten hadden namelijk de keuze om -naast het standaardtarief- het tarief Spaarzaam te kiezen. Dit tarief is erop gericht om klanten waarvan de warmterekening voor een groot deel uit vaste kosten bestaat, grotere invloed en meer regie te geven op de hoogte van hun warmterekening. Het tarief heeft een lager vastrecht en een hoger variabel tarief dan het standaardtarief. Met dit tarief Spaarzaam was SVP in 2021 voor klanten met een verbruik tot 7 GJ de goedkoopste warmteleverancier in Nederland. In 2021 hebben 677 klanten voor het tarief Spaarzaam gekozen. De evaluatie laat zien dat 96% van hen de juiste tariefkeuze heeft gemaakt, waarbij het gemiddelde voordeel € 66 per klant bedroeg. Dit ondanks het relatief koude jaar, waardoor het verbruik hoger was dan normaal. In 2022 wordt het tarief Spaarzaam weer aangeboden.

Project Versnelde Leidingrenovatie voor op schema

Voor de klanttevredenheid is leveringszekerheid een belangrijk element. De laatste jaren ontstonden regelmatig problemen als gevolg van lekkende afleversets die niet in eigendom zijn van SVP. In veel gevallen werd daarbij de huisaansluiting aangetast. In het project Versnelde Leidingrenovatie worden bij bijna 7.600 woningen in Purmer-Noord, Purmer-Zuid en Gors-Noord de huisaansluiting vervangen. Het project is gestart in 2019 en inmiddels zijn bij 5.190 woningen de huisaansluitingen vervangen. Dit is een zeer intensieve operatie, waarbij goed klantcontact en gerichte communicatie voorwaarden voor succes zijn. Om deze reden is er in elke wijk die wordt aangepakt, een omgevingsmanager van SVP aanwezig, die direct

aanspreekbaar is voor de klanten. Uit de enquêtes die na afloop worden gehouden blijkt dat de klanten hier zeer tevreden over zijn. Naar verwachting kan het project een jaar eerder dan gepland, al in 2023, worden afgerond.



Leidingrenovatie

Aantal storingen gedaald

Met betrekking tot de leveringsonderbrekingen wordt onderscheid gemaakt tussen ongeplande/acute reparaties en geplande onderbrekingen. Het aantal ongeplande en acute onderbrekingen was in 2021 40 (2020: 65), waarvan 4 storingen van afleversets (2020: 30).

Het aantal geplande onderbrekingen bedroeg in 2021 515. Dit is een toename van 31 in vergelijking met 2020 (484). Deze toename is het gevolg van de hiervoor genoemde grootschalige leidingrenovatie.



Nieuwe website

Als onderdeel van de nieuwe profilering is ook de website vernieuwd. Deze is nu ingericht naar de verschillende doelgroepen (particulieren, bedrijven etc), waardoor klanten sneller de voor hen belangrijke informatie kunnen vinden. Ook werkt de nieuwe website nu ook goed op de tablet en mobiele telefoon.

Klantgericht incassobeleid succesvol

SVP is zich zeer bewust van de brede maatschappelijke problematiek van schulden. Ook bij de klanten van SVP speelt deze problematiek. Hiervoor is in samenwerking met het gemeentelijk schuldhulpverleningsbureau Activa een

uitgebreid en klantgericht beleid en -proces ontwikkeld. Dit is erop gericht om zowel vroegtijdig met de klanten in contact te komen in het geval van betalingsachterstanden, als op het beperken van deurwaarders- en gerechtelijke kosten. Deze aanpak is ook terug te vinden in het landelijke Convenant Schuldhulpverlening, dat SVP en de gemeente Purmerend in december 2020 hebben ondertekend.

Groei van aantal klanten zet door

Purmerend groeit en is koploper in de energietransitie

De gemeente Purmerend heeft een grote groei-ambitie. Zo wordt tot 2030 een groei van 10.000 woningen voorzien. Daarbij is aardgasvrij bouwen het uitgangspunt. In 2021 zijn bijna alle opgeleverde nieuwbouwwoningen aangesloten op het warmtenet van SVP. Hierbij geldt geen aansluitplicht, maar kunnen klanten kiezen voor de propositie van SVP in afweging met andere opties. De 602 nieuwe aansluitingen in 2021 betekenen een groei van meer dan 2% van het aantal aansluitingen van SVP.



Nieuwbouwlocatie Kwadijkpark

In het Klimaat- en Energieakkoord zijn de benodigde maatregelen uitgewerkt om een CO2-reductie van 49% in 2030 te halen door o.a. 1,5 miljoen woningen aardgasvrij te maken.

Na de succesvolle Gasvrij-pilot in de wijk Overwhere-Zuid is in 2021 gewerkt aan de volgende fase van het Proeftuin project. Inmiddels is bekend dat 113 woningeigenaren in blok 1 hebben gekozen voor het gasvrij maken van hun woning. Daarbij hebben 112 woningeigenaren gekozen voor een aansluiting op het warmtenet van SVP.

Daarnaast heeft de VVE van het appartementencomplex de Prinsenhof ervoor gekozen om aan te sluiten op het warmtenet. De bestaande CV installaties waren aan vervanging toe. Er zijn toen verschillende varianten, waaronder een warmtepomp, afgewogen. Door aan te sluiten op het warmtenet is gekozen voor een aardgasvrije oplossing, klaar voor de toekomst.

Aantal klanten gestegen

SVP heeft als gevolg hiervan ultimo 2021 27.033 klanten (27.943 aansluitingen), een toename ten opzichte van 2020 van 436 klanten (602 aansluitingen). In 2021 is ook het aantal afleversets in eigendom van SVP toegenomen (met 1.656; totaal: 19.493).

Samen fossielvrijer worden

SVP goed op weg naar duurzaamheidseisen 2030

Het kalenderjaar 2021 was relatief koud. Het aantal was 12% meer dan in 2020. Met name in februari 2021 was er een zeer grote warmtevraag als gevolg van een zeer harde en koude

oostenwind. In de dagen voorafgaand aan deze piek zijn de klanten geïnformeerd over de wijze hoe ze hun installatie het beste konden regelen. Dit heeft goed gewerkt, al waren bij 1 appartementencomplex aanvullende maatregelen nodig.

In 2021 is 902.815 GJ aan duurzame warmte geproduceerd met de BWC. Dit is 12.332 GJ meer dan in 2020 (890.483 GJ) en het hoogste aantal sinds de inbedrijfsstelling van de BWC. In 2021 bedraagt de CO2 bijdrage van de door SVP geleverde warmte aan haar klanten 30,66 kg CO2/GJ (2020: 26,46 kg CO2/GJ), een reductie van 48,6% van de CO2-emissie van een HR ketel op gas (58,5 kg CO2/GJ). De stijging ten opzichte van 2020 komt door de koude wintermaanden van 2021, wat met name gedurende de piekvraag is opgevangen door extra productie van de gascentrales, aangezien de BWC al maximaal werd ingezet. De overheid heeft in de concept-warmtewet een target opgenomen van 25 kg CO2/GJ geleverde warmte in 2030.

Ook de HulpWarmteCentrales 1 en 2 (HWC1 en HWC2) hebben naar verwachting gefunctioneerd.

Ontwikkeling van nieuwe duurzame bronnen

De vraag naar warmte neemt toe als gevolg van zowel de nieuwbouw-activiteiten in Purmerend e.o. als van het gasvrij maken van bestaande woningen. Daarnaast heeft SVP de ambitie om het aandeel duurzame warmte verder te verhogen, boven dat wat wettelijk noodzakelijk is. SVP heeft een bronnenstrategie ontwikkeld, waarin stapsgewijs in de groei van de vraag wordt voorzien. De nieuwe productie-installaties zullen daarbij ook bijdragen aan de verlaging van het aardgasverbruik van de hulpwarmtecentrales. De eerste stap daarbij is de ontwikkeling van een nieuwe BioWarmteCentrale (de BWC2) van 16 MW (thermisch ingangsvermogen 14 MW) op de Baanstee Noord. Als gevolg van de uitspraak van de Raad van State in augustus 2021, is de start van de bouw van de BWC2 naar Q3 2022 verschoven en zal de BWC2 in de winter 2024/2025 in bedrijf gaan.

Daarnaast wordt gewerkt aan de ontwikkeling van geothermie en aquathermie. Voor geothermie is een samenwerking met HVC aangegaan en wordt gewerkt aan een gesloten geothermie bron in Purmer Zuid-zuid en een open geothermiebron in Edam Volendam. Samen met het Hoogheemraadschap en de gemeenten is er een onderzoek uitgevoerd naar de haalbaarheid van aquathermie. In 2022 en 2023 zal hier verder aan worden gewerkt en zal nadere besluitvorming over aansluiten van andere duurzame warmtebronnen worden voorbereid.

Doelstelling van SVP is om in 2025 een CO2 reductie van 65 % te halen en in 2030 een reductie van 80 %.



Ontwerp BWC2

Het onderwerp bronnen speelt ook een rol in discussies in de gemeenteraad. SVP heeft de raad in februari 2021 bijgepraat over de bronnenstrategie.

Ontwikkeling naar een data en content gedreven organisatie

ICT is onmisbaar geworden voor de bedrijfsactiviteiten van SVP, zoals het huidige ERP systeem Mecoms MS Dynamics AX, Ultimo voor asset management, maar ook de industriële automatisering van de productiemiddelen en het netwerk. De data-intensiteit wordt daarbij steeds groter. Op 12 mei is de eerste slimme meter geplaatst.



Inmiddels zijn ruim 1.800 slimme meters geplaatst. Vanaf juli 2021 is aan de klanten met een slimme meter ook een maandelijks verbruikskosten overzicht verstrekt. Zo kan de klant de ontwikkeling in het verbruik goed volgen. In 2022 zal deze informatie ook op een app beschikbaar zijn. De ambitie is om in 2024 alle huidige meters vervangen te hebben door slimme meters. Door de slimme meter zal frequenter en gericht inzicht aan de klant kunnen worden gegeven in verbruik en opties voor besparing. Daarnaast kunnen de meterdata worden gebruikt voor facturatie, check op afwijkingen in verbruik en retourtemperatuur, sturing van de productie-assets, nieuwe proposities etc. De content die op basis van deze data beschikbaar kan worden gesteld, betekent een volgende stap in rapportages en communicatie. Daarnaast zal het ERP systeem Mecoms in 2022 vervangen te worden.

Deze ontwikkelingen zijn aanleiding voor een herijking van de ICT-strategie en ontwikkeling van een aanpak van datamanagement. Deze herijking zal in 2022 worden afgerond en de basis geven voor de ontwikkeling van SVP op dit gebied.

Ontwikkeling van de organisatie

Veiligheid als basis voor ons werken

Op 10 en 11 februari 2021, heeft TÜV-Nederland een her-audit uitgevoerd voor de certificering VCA** van SVP. Zonder afwijkingen maar met een klein aantal aandachtspunten is het certificaat met een jaar verlengd. Er is in het afgelopen jaar aan deze aandachtspunten de juiste aandacht geschonken. De doelstelling om hiermee een bevestiging te krijgen dat ons veiligheidsbeleid en de uitvoering daarvan in overeenstemming zijn met de minimale eisen van de VCA** is hiermee bereikt.



Personeel van vitaal belang

Ook in 2021 was de bedrijfsvoering aangepast als gevolg van corona. In begin van 2021 is zelfs een avondklok ingesteld,

waarbij SVP als vitaal bedrijf aanvullende maatregelen nam om de leveringszekerheid te waarborgen. Collega's van SVP werkten verder deels thuis en deels was vanuit de aard van het werk aanwezigheid op de werkplek noodzakelijk. Daarbij is er met name ook veel aandacht geweest voor het houden van betrokkenheid bij SVP en met elkaar. Daarvoor is intensief samengewerkt met de ondernemingsraad en de vitaliteitscommissie.

Voorop in duurzaamheid en MVO

Huishoudens en bedrijven met een aansluiting op een warmtenet hebben een warmtevoorziening die minder CO₂ uitstoot om in de warmtebehoefte te voorzien. In 2021 heeft SVP in totaal 31.978 ton CO₂ bespaard. Dit is nagenoeg gelijk aan de CO₂ besparing in 2020 (31.765 ton CO₂). In deze berekening is het effect van het gebruik van groene stroom voor de productieprocessen niet meegenomen.

Gegeven de aard van SVP als duurzaam warmtebedrijf van en voor de lokale gemeenschap, is MVO verankerd in de bedrijfsvoering. Zo zet SVP zich in om klanten bij betalingsachterstanden al in een vroeg stadium te begeleiden naar een oplossing.

Daarnaast wordt zoveel mogelijk gewerkt met lokale leveranciers en contractpartijen, waarbij veelvuldig beroep wordt gedaan op de diensten van het arbeids- en re-integratiebedrijf Werkom. Rekening houdend met de behoefte van kleine leveranciers, probeert SVP betalingen zo spoedig mogelijk te voldoen en een uiterste betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum te hanteren.

Het wagenpark omvat ook elektrische auto's. SVP wekt zelf groene elektriciteit op met zonnepanelen en in de resterende elektriciteitsvraag wordt voorzien door inkoop van groene stroom. Afval wordt gescheiden ingezameld en op kantoor zijn er diverse ECO-voorzieningen, waaronder de toiletten.

Bij SVP staat duurzaamheid verder centraal binnen een prettig en veilig werkklimaat voor medewerkers en externe dienstverleners. Dit uit zich in papierkeuze en het gebruik van schoonmaakmiddelen tot de recycling van oude of defecte apparatuur of het apart verzamelen en afvoeren van piepschuim en schoon plastic folie. Medewerkers van SVP hebben wederom in hun vrije tijd recyclebare materialen gewonnen uit oude afleversets en warmtemeters.

Dit initiatief, in samenwerking met De Graaf Afvalbeheer en DekaMarkt, heeft in 2021 geleid tot een schenking van € 3.125 in de vorm van boodschappenbonnen aan de Voedselbank in Purmerend. Dit is inmiddels het 7^e jaar dat SVP het voor 125 gezinnen mogelijk maakt iets extra te kopen.

Sommige materialen worden bij SVP aangevoerd op pellets. Dit jaar heeft SVP de oude pellets geleverd aan Kinderparadijs van Clup in Purmerend om te worden gebruikt voor het jaarlijkse huttenbouwen.

Als duurzaam warmtebedrijf overlegt SVP regelmatig met milieuorganisaties en heeft SVP zitting genomen in de Denktank Duurzaamheid van de gemeente.