

**Jaarbericht 2020  
Publieksversie  
SVP Holding B.V.**



## Inleiding

SVP is een ketengeïntegreerd, duurzaam, lokaal warmtebedrijf dat aan 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 26.500 klanten (bijna 27.500 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.

Onderstaand wordt kort ingegaan op de belangrijkste resultaten uit 2020.

## Doorgaan, ondanks corona

SVP voorziet met de levering van warmte in een primaire levensbehoefte van onze klanten. Ondanks de corona epidemie is de warmtelevering geen moment in gevaar geweest.

## Verhogen klanttevredenheid

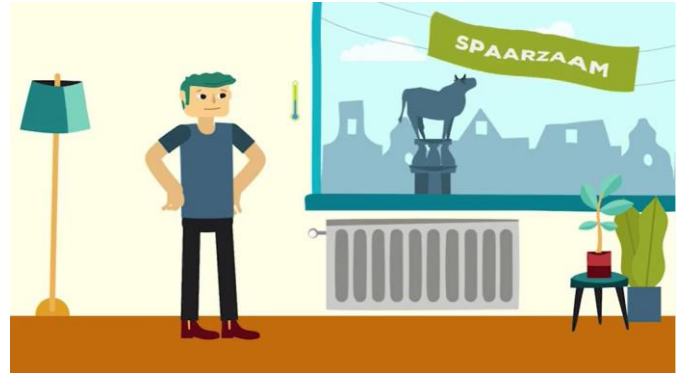
### *Klanttevredenheid gestegen van 7,2 naar 7,4*

Elke 2 jaar laat SVP door een onafhankelijk bureau, RenMmatrix, een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Uit het onderzoek van oktober 2020 kwam naar voren dat de algemene tevredenheid gestegen is van een 7,2 in 2018 naar een 7,4 in 2020. Deze mooie stap is terug te zien in alle aspecten van de dienstverlening; klantenservice, storingsafhandeling, onderhoud en facturatie. Daarmee heeft SVP een gemiddelde score die inmiddels hoger ligt dan de 7,2 van het landelijk gemiddelde van de warmtesector.



### *Warmte goedkoper geworden dan gas*

In 2020 heeft SVP voor de eerste keer een korting gegeven op dit door de ACM vastgestelde tarief, waardoor warmte goedkoper werd dan gas. De korting bedroeg € 118. Dat is een besparing van bijna 9% op een gemiddelde warmterekening.



Daarnaast heeft SVP als enige warmteleverancier in Nederland haar klanten in 2020 een tariefkeuze gegeven. Dit nieuwe tarief Spaarzaam 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. Met dit tarief Spaarzaam was SVP voor klanten met een verbruik tot 13 GJ de goedkoopste warmteleverancier in Nederland. In 2020 hebben 477 klanten voor het tarief Spaarzaam gekozen. De evaluatie laat zien dat 99% van hen de juiste tariefkeuze heeft gemaakt. Daarnaast werd een gemiddelde besparing op het warmteverbruik behaald van 20%, ondanks het effect van corona.

### *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 2.912 woningen de huisaansluitingen vervangen. Uit de enquêtes die na afloop worden gehouden blijkt dat de klanten zeer tevreden zijn over de uitvoering. Naar verwachting kan het project een jaar eerder dan gepland, al in 2023, worden afgerond.





*Leidingrenovatie*

### *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. Door deze actieve benadering is het aantal deurwaarderszaken lager dan het gemiddelde van de sector.

### **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 2020 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 459 nieuwe klanten in 2020 betekenen een groei van bijna 2% van het aantal aansluitingen van SVP.



*Nieuwbouwlocatie Kop West in Weidevenne*

Inmiddels is SVP ook buiten de directe gemeentegrenzen van Purmerend actief. Zo worden de woningen van de nieuwbouwlocaties De Nieuwe Tuinderij Oost en De Keyser in de gemeente Beemster ook aangesloten op het warmtenet van SVP en zijn 61 woningen in Neck-Zuid (gemeente Wormerland) klant geworden bij SVP.

Ten behoeve van het aansluiten van de wijk De Keyser in Middenbeemster is begonnen met de aanleg van een warmteleiding. Voor het passeren van de N244 werd daarbij gebruik gemaakt van een boogboring, wat een spectaculair plaatje opleverde:



In het Klimaat- en Energieakkoord zijn de benodigde maatregelen uitgewerkt om een CO<sub>2</sub>-reductie van 49% in 2030 te halen door o.a. 1,5 miljoen woningen aardgasvrij te maken.

De Gasvrij-pilot in de wijk Overwhere-Zuid is inmiddels afgesloten en van de 95 woningen hebben 84 bewoners gekozen voor een aansluiting op het warmtenet van SVP evenals de school die in die wijk ligt. Daarmee loopt de pilot voor op de andere gasvrij locaties in Nederland.

### **Samen fossielvrijer worden**

#### *SVP goed op weg naar duurzaamheidseisen 2030*

In 2020 is 72 % van de geleverde warmte opgewekt met behulp van de BiowarmteCentrale. Daarmee is een besparing van 54,8% van de CO2-emissie bereikt vergeleken met een HR ketel op gas (58,5 kg CO2/GJ). De overheid heeft in de concept-warmtewet een target opgenomen van 25 kg CO2/GJ geleverde warmte in 2030. SVP voldoet nu al bijna aan de voorgenomen wettelijke norm voor 2030.

#### *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 Baanste Noord. Naar verwachting zal de installatie in de winter 2022/2023 in bedrijf gaan. Ook wordt de volgende stap onderzocht, waarschijnlijk een geothermiebron, die naar verwachting vanaf 2026 het warmtenet zal gaan voeden.



*Ontwerp BWC2*

### **Ontwikkeling van de organisatie**

#### *Missie/visie traject geeft richting*

In 2020 is samen met de RvC de aftrap gegeven van een missie/visie traject, waarbij alle ontwikkelingen buiten en binnen het bedrijf zijn meegenomen. Focus hierbij was het van buiten naar binnen kijken en het

klantperspectief centraal stellen. In dit proces zijn alle medewerkers actief betrokken geweest, vanuit de gedachte dat we alleen met elkaar en met gecombineerde expertise en disciplines de toekomst van ons bedrijf kunnen vormgeven. Het heeft geleid tot een aanscherping van de missie en visie.

#### *Veiligheidscertificaat weer verlengd*

De her-audit voor het VCA\*\* certificaat van zowel SVP Productie B.V. als SVP Distributie & Levering B.V. heeft geleid tot verlenging van het certificaat.



In het kader van veilig werken hebben de monteurs van SVP een opleiding gevolgd om veilig wandcontactdozen in de meterkast te kunnen plaatsen.



#### *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. Dat effect wordt nog groter wanneer de warmte ten behoeve van dat warmtenet niet met fossiele brandstoffen wordt geproduceerd, maar met duurzame brandstoffen, zoals het geval is bij de BWC van SVP. In 2020 heeft SVP in totaal 31.765 ton CO2 bespaard. In deze berekening is het effect van het gebruik van groene stroom voor haar productieprocessen niet meegenomen.

Gegeven de aard van SVP als duurzaam warmtebedrijf van en voor de lokale gemeenschap, is MVO verankerd in de bedrijfsvoering. Zo heeft SVP bij het begin van de coronacrisis bij het Waterlandziekenhuis 300 professionele mondkapjes afgegeven vanuit de

voorraad op de BWC. Verder 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. 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 Deen Supermarkten, heeft in 2020 geleid tot een schenking van € 3.125 in de vorm van boodschappenbonnen aan de Voedselbank in Purmerend. Ook het inzamelen van oude mobiele telefoons en cartridges voor de CliniClowns is een initiatief binnen het MVO-beleid.



Jaarlijks organiseert SVP bezoeken van basisscholen en Open dagen voor onze klanten. Vanwege corona konden deze activiteiten in 2020 geen doorgang vinden.

Als duurzaam warmtebedrijf overlegt SVP regelmatig met milieuorganisaties en heeft SVP zitting genomen in de Denktank Duurzaamheid van de gemeente. In 2020 heeft SVP bijgedragen aan het opstellen van de 'Transitievisie Warmte in Purmerend' en input geleverd voor de Regionale Energiestrategie.