

‘Water maken is handwerk’

‘Nederlandse drinkwaterbedrijven hebben veel kennis in huis waarmee geld te verdienen is’, zei Rik van Terwisga, voorzitter van de Raad van Bestuur van Vitens in het Financieele Dagblad (17 augustus jl). Het is met name de kennis die alom gewaardeerd wordt en die ertoe heeft geleid dat Nederlandse waterbedrijven de ruimte hebben gekregen van de politiek om één procent van hun omzet aan te wenden voor het opzetten van duurzame relaties met waterbedrijven in ontwikkelingslanden. Als dit op wereldschaal zou worden overgenomen (Wereld Water Forum in Marseille 2012?), spreek je over een budget van vier miljard euro per jaar.

In het overdragen van kennis gaat echter vaak veel mis. Het was Simon Scruton van Ethekwini Water Services in Zuid-Afrika die verontwaardigd de zaal toeriep: *You cannot micro-wave water professionals*, toen men daar sprak over het ‘hoe en wat’ van *capacity building*. Hij legde de vinger op twee gevoelige en vaak onderbelichte aspecten.

Ten eerste wordt volgens hem te vaak op te hoog niveau de nadruk op kennis gelegd: een cursus hier en een training daar, liefst afgesloten met een BSc-, MSc-, PhD- of MBA-graad, dat zal de watersector verder brengen. Inventarisatie binnen Vitens leert dat het opleidingsniveau van zijn 1500 personeelsleden bijna naadloos de 1-10-100-1000-regel volgt, oftewel 1 PhD’er, 10 MSc’ers, 100 BSc (HBO’ers) en 1000 MBO’ers. Als je dat vergelijkt met de aandacht en middelen die gegeven worden aan *capacity building*, dan lijkt die omgekeerd proportioneel aan deze pyramide van behoeftes.

Ten tweede wordt vaak te veel verwacht dat kennis ons wel verder zal helpen. Vitens-Evides International is al meer dan tien jaar actief betrokken bij het versterken van de bedrijfsvoering van waterbedrijven in onder meer Jemen, Mongolië, Vietnam, Ghana, Mozambique, Malawi en recentelijk ook in Zuid-Afrika, Kenia en Ethiopië. Ze is er daarbij van overtuigd geraakt dat het veelal niet het gebrek aan kennis is, maar eerder een gebrek aan essentiële vaardigheden en een goede arbeidsmoraal. Deze laten zich niet in de klas leren maar worden maximaal gemobiliseerd door het opdoen van werkervaring en gefaciliteerd door goed management. Professionals die zich de cultuur van het waterbedrijf eigen maken en op basis van opgedane ervaring zichzelf verrijken kunnen zo doorgroeien naar cruciale posities. Dat heeft tijd nodig maar de zo gerijpte vruchten zijn zoet van smaak.

De kern van *capacity building* in *operator partnerships* is het overdragen en inbouwen van een andere manier gericht op samenwerken, ervaring opdoen, sturing

geven aan de organisatie en waarderingsmanagement voor het personeel. Het gaat hierbij dus meer over vaardigheden van medewerkers dan over specifieke vakkennis.

Sinds 2008 heeft Vitens-Evides International zich met een lectoraat Water Services Management verbonden aan de NHL Hogeschool te Leeuwarden. Via een Engelstalige Minor worden Nederlandse studenten en professionals van waterbedrijven samengebracht om hun cultuur, vaardigheden en kennis uit te wisselen en te versterken. Het recentelijk opgezette Expertisecentrum Waternet in Leeuwarden zal zich nadrukkelijk richten op het opdoen van kennis en het opbouwen van werkervaring bij het opleiden van nieuwe waterprofessionals. Met de komende vergrijzing van onze sector een groot goed.

Siemen Veenstra
(Vitens-Evides International)

Rachelle Bernoult van het Lycee Polytechnique uit Benin leert hoe ze een waterleidingnetwerk moet aanleggen.

