

'Watersector één grote familie'

De watersector is één grote familie, waarin iedereen elkaar heel goed kent. De familieleden denken vanuit zichzelf, maar hebben wel een gemeenschappelijk doel. Dat was één van de conclusies aan het einde van het Voorjaarscongres van het Koninklijk Nederlands Waternetwerk op 14 april in Putten. Onder de titel 'Samen meer (water)keten' werd gepraat over efficiëntie, samenwerking, doelmatigheid en structuren. De oplossing ligt niet voor de hand.

De opzet van het congres was om zoveel mogelijk interactie te krijgen, niet alleen maar sprekers die hun verhaal vertellen met daarna de mogelijkheid om vragen te stellen. Iedereen kon twitteren of SMS-en tijdens het congres, waarbij de boodschap vrijwel meteen op twee schermen naast het podium werd geprojecteerd. Ook waren links en rechts van het podium respectievelijk 'wijze mannen' (Maarten Gast en Sybe Schaap) en 'jonge honden' (Nadia Lugt, Dirk Janssen en Henno van Horsen) geposteerd, die op elk moment konden interrumperen.

Na de inleiding van dagvoorzitter Maarten Claassen (Waternet) was het de beurt aan Annemarie Ooms, dijkgraaf van Waterschap Vallei en Eem, en Piet Jonker, directeur van Dunea, om een 'waterduet' te verzorgen. Gaandeweg het duet bleek meer sprake te zijn van een duel: de perceptie van de eigen taken en vooral de verantwoordelijkheden van de eigen organisatie bleek nogal verschillend te zijn. Jonker citeerde Hegel, die stelde dat de geschiedenis ons leert dat de geschiedenis ons niets leert. Dat komt volgens Jonker terug in het nog te sluiten nieuwe Bestuursakkoord Water, waarin wordt gesproken over vrijwillige samenwerking binnen de (afval)waterketen (zie de pagina hiernaast). In het verleden is al gebleken dat dat niet werkt. Volgens Moons zijn de samenwerkingen die nu ontstaan, al veel minder vrijblijvend dan die in het verleden. Zij is er voorstander van dat de partijen uit zichzelf gaan samenwerken. Dat dat betekent dat een aantal mogelijke besparingen niet meteen worden gehaald, is geen probleem. Moons verwacht dat de burger begrijpt dat je beter goed voorbereid een samenwerking kunt aangaan. Bovendien komen die samenwerkingen er echt wel: het Rijk heeft tenslotte de besparingen al ingeboekt en is stevig aan het bezuinigen. Vooral dat laatste is een sterke prikkel volgens Moons. Uit een peiling onder de aanwezigen bleek dat slechts 30 tot 40 procent in een vrijwillige samenwerking gelooft. Een ander probleem is dat het moeilijk is de drinkwaterbedrijven in te passen in de afvalwaterketen. De natuurlijke samenwerkende partij voor het waterschap is de gemeente. Daar komt bij, zo stelde oud-hoofdredacteur van het vakblad Riolerings Dick Vat, dat drinkwaterbedrijven niets weten van riolerings.

Peter de Putter (Sterk Consulting) beschouwde het nieuwe Bestuursakkoord Water. Hij vindt dat de factor 'mens' in het waterbeheer een beetje vergeten wordt. Samenwerking is volgens hem niet altijd zaligmakend. De Putter noemde samenwerking alleen lonend als een partij het niet alleen kan. Tegelijkertijd constateerde hij een

tegenstelling in het akkoord: aan de ene kant moet samenwerking gestimuleerd worden, aan de andere kant moeten bevoegdheden en verantwoordelijkheden scherper gesteld worden. Vreemd volgens De Putter, want samenwerken gaat juist om het delen van bevoegdheden. Tenslotte stelde hij dat het geen kwaad kan om af en toe gezamenlijk het wiel opnieuw uit te vinden: misschien komt er wel een efficiënter wiel uit.

Communicatie is een kunst, zo bleek uit het verhaal van Cees van Woerkom van de Wageningen Universiteit. De watersector heeft vaak grote moeite de burger te bereiken en snapt niet waarom. Dat heeft volgens Van Woerkom te maken met een paar problemen: 'zelf-referentialiteit', waarbij je niet in de gaten hebt dat mensen heel anders over iets kunnen denken. Dat ontstaat onder andere doordat je 'toedenkt' naar mensen in je omgeving die hetzelfde denken als jij. Ook het vertrouwen in een 'goed verhaal' is onterecht. De ontvanger construeert zijn eigen boodschap uit het verhaal dat jij vertelt. "Argumenten zijn nutteloos behalve voor degene die er toch al naar op zoek was" stelde Van Woerkom. De dialoog bestaat niet meer: de informatie komt tegelijkertijd van verschillende kanten en vanuit verschillende invalshoeken. De belangrijkste les is dat je voor het overbrengen van de boodschap niet naar de omgeving moet reageren, maar je afvragen waar je staat in de omgeving. De vraag is dan: wie denkt er nu 'anders'? Zijn verhaal riep herkenning op in de zaal. Een aantal 'tweets' gaf te kennen dat dat ook het probleem binnen de watersector is: partijen (h)erkennen niet dat ze vooral vanuit hun eigen referentiekader communiceren.

Na een aantal voorbeelden van geslaagde samenwerkingen keek Emil Hartman (DHV) kritisch naar de benchmarks die binnen de watersector worden gehouden. Vraag is of

die benchmarks structureel iets bijdragen aan de doelmatigheid van de sector of dat er vooral goede sier mee gemaakt wordt. Ook kwam de vraag naar voren of je met een benchmark geen middelmatigheid stimuleert. Partijen doen hun best boven een arbitrair gemiddelde te scoren, maar misschien ligt de maximaal haalbare score wel veel hoger. 'Wijze man' Maarten Gast interrumpeerde door te stellen dat het vooral vakmanschap is dat tot verbeteringen leidt, niet zozeer de benchmark. Grote winst van de benchmark is dat de bedrijven uit dezelfde sector met elkaar gaan praten. Roelof Kruize (Waternet) stelde dat er nog meer uit een benchmark valt te halen door een waterketen- of zelfs een watercyclus-benchmark uit te voeren.

Daarna was het aan de 'wijze mannen' en de 'jonge honden' hun conclusies te presenteren. Sybe Schaap constateerde een herhaling van zetten in de discussie over samenwerking: te algemeen, om resultaat op te leveren moet het veel specifiekere en concretere. Maarten Gast vond dat de partijen elkaar veel beter moeten leren kennen. Ook stelde hij dat het moeilijk wordt het bedrijfsmatige beheer van de riolerings los te koppelen van de gemeenten en waterschappen. 'Jonge hond' Dirk Janssen was het met Maarten Gast eens dat de partijen elkaar beter moeten leren kennen, maar ook op individueel niveau. Henno van Horsen zag veel gelijkheid met een familie die een uitje voor opa en oma wil organiseren: de familie heeft hetzelfde doel, een leuke dag, maar de familieleden kijken vooral naar wat zij zelf willen gaan doen. Nadia Lugt tenslotte constateerde dat de watersector op het moment behoorlijk vast zit. Er zijn veel mogelijkheden en er is veel overlap, maar de sector zit vast in structuren. Deze moeten doorbroken worden. De structuur moet aangepast worden aan de oplossingen, niet andersom, meende zij.

Drinkwaterbedrijven zijn moeilijk in te passen in de afvalwaterketen.

