

IN DE DAGELIJKSE PRAKTIJK GEBEURT AL HET ÉÉN EN ANDER

# Waterschappen op weg naar duurzaam ondernemen

Duurzaamheid bij waterschappen: zo'n 80 bezoekers kwamen voor dit onderwerp op 20 maart naar de Jaarbeurs in Utrecht. Duurzaamheid blijkt dicht bij de dagelijkse praktijk te liggen. De waterschappen lijken er ook al druk mee bezig te zijn. Hoe kan duurzaamheid verder onderdeel gaan uitmaken van de organisatie en hoe kunnen waterschappen gebruik maken van elkaars ervaring op dit terrein?

Dagvoorzitter Paul van Erkelens, dagelijks bestuurslid van de Unie van Waterschappen en voorzitter van de Commissie Waterketens en Emissies, gaf het toe: als bestuurder heeft hij niet altijd een goed beeld van wat er op duurzaam ondernemen gebied gebeurt in zijn eigen waterschap Regge en Dinkel. Maar nu hij het eens naging bleek het een heleboel te zijn: blijkbaar vindt het ook zonder directe nabijheid van het 'bestuurlijk oog'.

Een balans vinden in de aandacht voor mensen, milieu en middelen en luisteren naar de verwachtingen van je belanghebbenden. Dat waren de voornaamste kenmerken van duurzaam ondernemen waar Marieke Gombault van BECO Groep de spits mee afbeet. Organisaties bepalen gewoonlijk zelf de prioriteiten in hun activiteitenpakket, en hoe ze hierover communiceren. Dit kun je echter ook omdraaien: vragen wat je belanghebbenden van je verwachten en kijken hoe je hier het best op kunt inspelen. Dit blijkt vaak te leiden tot verrassende nieuwe gezichtspunten en mogelijk andere keuzes. Steeds meer organisaties onderkennen de meerwaarde van duurzaam ondernemen: op dit moment zegt 72 procent van de bedrijven ermee bezig te zijn.

Arie van der Vlies van Zuiveringsschap Hollandse Eilanden en Waarden sloot hierbij aan. Hij verhaalde over de inspanningen die ZHEW zich getroost op het gebied van duurzaamheid. Bij ZHEW werd duurzaamheid in gang gezet door een opmerking van het bestuur: "moeten wij niet meer met groene energie?" Deze opmerking bracht het balletje aan het rollen. Momenteel wordt duurzaamheid, met het INK-model, overal in de organisatie ingebed. ZHEW liet vorig jaar door

BECO een duurzaamheidsdoorlichting en een stakeholderanalyse uitvoeren (zie H<sub>2</sub>O nr. 5, pag. 40). Van der Vlies: "We dachten dat we al zoveel deden en communiceerden, en nog bleek dat de verwachtingen van verschillende belanghebbenden op een aantal punten anders lagen dan waar wij van uit gingen. Nu kun je daar misschien niet altijd op ingaan, maar op basis van het onderzoek hebben we nu de kennis om keuzes te kunnen maken".

## Praktijkvoorbeelden

In een viertal kortere presentaties kwamen uiteenlopende praktijkervaringen met duurzaam ondernemen aan bod, variërend van duurzaam bouwen (Taco Tuinhof, architect kantoorgebouw Waterschap Zeeuwse Eilanden) tot biologisch afbreekbare smeermiddelen (Cees Ouwenhand, Hoogheemraadschap van Rijnland) en verificatie van publieksverslagen (Johan Piet van TransPARAbility). John van Wijgerden van Projectbureau Overheidsmonitoring bracht het nog even fijntjes onder de aandacht: waterschappen hebben vergeleken met de rijksoverheid, provincies en gemeenten nog een inhaalslag te doen op het gebied van milieumanagement. De andere overheden doen hier, blijken enquêtes, al veel meer aan.

In de middag discussieerden de deelnemers in een drietal workshops over de thema's duurzaam inkopen, milieumanagement en klanttevredenheidsonderzoeken.

### Duurzaam inkopen

Inkopers staan vierkant achter hun duurzaam inkoopbeleid: 'Duurzaam inkopen, dan weet je tenminste wat je inkoopt!'. Alleen al te weten wat er gekocht wordt, van wie, en waar het vandaan komt, is voor een organisatie een eye-opener. Daarna komt het aan op inbedding van de kennis en procedu-

res in de verschillende betrokken afdelingen. En de kosten? Soms kost het wat, soms levert het op. Maar dat blijft een keuze. De kennis maakt gefundeerde keuzes mogelijk.

### Milieuzorg

Een waterschap is een milieubedrijf. Een milieuzorgsysteem of een geïntegreerd kwaliteit-, ARBO- en milieumanagementsysteem kan zowel intern als extern veel extra's opleveren. Externe doelen kunnen meer medewerking en meer vertrouwen van de klant zijn; intern kan gewerkt worden aan onder andere een bewustere werkhouding op de werkvloer en betere procesbeheersing. Of er gecertificeerd moet worden? Voor sommigen is dit een noodzaak, anderen vinden het nog niet nodig.

### Klanttevredenheidsonderzoek

De deelnemers waren het er over eens dat als een waterschap maatschappelijk verantwoord zijn taken wil uitvoeren, transparantie en communicatie met klanten, ketenpartners en maatschappelijk omgeving noodzakelijk zijn. Informatie vanuit klantenonderzoeken vormt een wezenlijk onderdeel van de beleidscyclus. De trend naar meer stakeholdersinformatie en benchmarks vraagt echter een goede afstemming en duidelijke onderzoeksdoelstellingen. De Unie van Waterschappen speelt daarin een belangrijke rol. De boodschap aan de congresleden werd door de voorzitter van deze workshop Jan Boeve kernachtig samengevat: "Vergeet de burger niet, want hij of zij is de reden van ons bestaan!"

### Steun van bestuur en management

In de afsluitende forumdiscussie kwam naar voren dat veel waterschappen nog worstelen met het invoeren van duurzaam inkopen en (milieu)zorgsystemen. Ook bestaat de behoefte aan kennis om de benodigde afwegingen te kunnen maken over hoe duurzaam alternatieven zijn. In de discussie kwam meerdere malen de vraag naar voren, hoe waterschappen de wensen en ideeën van de klant beter kunnen verkennen. Specifiek werd ingegaan op de relatie met de burger, wat leidde tot een suggestie dat de Unie hiervoor wellicht het beste een (nieuw) imago-onderzoek kan ontwikkelen. Steun van bestuur en management is een voorwaarde om management van duurzaamheid bij het waterschap handen en voeten te geven. Na een terughoudende rol van de Unie van de afgelopen jaren, werd nu ook opgemerkt dat de Unie wellicht een faciliterende rol zou kunnen spelen. ☛

Martine Willems (BECO)