

DRINKWATER- SECTOR ZOEKT SPANNING EN NIEUWE PRIKKELS



Benchmarken: een ander woord voor het vergelijken van je prestaties met die van soortgelijke organisaties. De Nederlandse drinkwaterbedrijven doen het al vijftien jaar. Nu zoeken ze nieuwe prikkels om hun prestaties te verbeteren. Een programma met drie nieuwe leerlijnen moet de oplossing bieden: verantwoording, verbetering en inspiratie. De initiatiefnemers zien nog volop kansen om de sector te verbeteren.

‘Meer directe interactie met onze klanten kan ons informatie opleveren waar we beter van kunnen worden’

De Nederlandse drinkwatersector heeft een lange traditie met *benchmarken*. In 1997 is de benchmark op landelijke schaal ingevoerd. Tien jaar later is dit op initiatief van brancheorganisatie Vewin (de koepel van de tien drinkwaterbedrijven) en enkele Scandinavische partners uitgebreid naar Europees niveau in de ‘European Benchmarking Co-operation’ (EBC). Hieraan doen jaarlijks 40 tot 50 drink- en afvalwaterbedrijven mee, afkomstig uit zo’n 20 verschillende landen, waaronder Japan en Amerika.

De benchmark heeft volgens betrokkenen in de afgelopen jaren veel verbeterpotentieel naar boven gehaald en de prestaties van de drinkwatersector significant verbeterd. De prestaties zijn zo goed meetbaar gemaakt, dat de benchmark zelfs in de Drinkwaterwet is opgenomen, en een vast onderdeel vormt van de rapportages die de drinkwatersector maakt over zijn wettelijke taken. Maar de aanjaagfunctie van het benchmarken, gericht op prestatieverbetering en innovatie, is langzamerhand op de achtergrond geraakt.

EXTERNE PRIKKELS

Omdat de drinkwatersector geen concurrentie kent, zijn er betrekkelijk weinig externe prikkels om de prestaties te verbeteren. Wie verbetering en uitdaging zoekt, moet dat dus vooral zelf organiseren. Daarom is een aantal mensen binnen de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Waternetwerk (KNW) op zoek gegaan naar nieuwe prikkels voor de drinkwatersector, onder wie Henk Ardesch (adjunct-directeur van drinkwaterbedrijf Oasen), Peter Dane (trekker van de European Benchmarking Co-operation EBC) en Ingrid Heemskerk (Waternet). Volgens Ardesch ligt de nadruk in de huidige benchmark vooral op registreren. “We beschikken zowel nationaal als internationaal over een enorme database met prestatiegegevens. De uitdaging waarvoor we staan, is om deze getallenpracht te verbinden met onze werkpraktijk en om nieuwe thema’s toe te voegen. Er zijn nog genoeg mogelijkheden om de sector te verbeteren.”

Het nieuwe plan waaraan hij heeft meegewerkt, is bedoeld om weer wat spanning te genereren binnen de sector. Het gaat over drie zogeheten *leerlijnen*: verantwoording, verbetering en

inspiratie. “Het wordt geen verplicht programma, drinkwaterbedrijven kunnen op vrijwillige basis meedoen. We hopen natuurlijk dat iedereen mee doet, ook vanuit het buitenland.”

VERANTWOORDING

De leerlijn *verantwoording* gaat over de manier waarop drinkwaterbedrijven zich over hun prestaties verantwoorden naar overheid en burger. Ardesch: “De nationale benchmark wordt inmiddels al gebruikt voor rapportages aan de overheid. Daarmee laten we zien dat we voldoen aan de wet- en regelgeving. Wat we met deze nieuwe leerlijn willen toevoegen, is de verantwoording aan de klant. We kunnen de klant meer bij onze dienstverlening betrekken en ook meer met hem in gesprek gaan. Ook moeten we de informatievoorziening verbeteren, zodat de klant bijvoorbeeld direct kan zien wat er in een bepaald gebied gebeurt en wat de actuele gegevens over het drinkwaterbedrijf in zijn regio zijn.”

Hij kent een aantal Engelse waterbedrijven die hier heel actief mee bezig zijn. “Zij gaan zelfs met klanten in gesprek over hun investeringsplannen: waarin moet worden geïnvesteerd worden en in welke volgorde? Meer directe interactie met onze klanten kan ons informatie opleveren waar we beter van kunnen worden.”

De leerlijn *verbetering* heeft te maken met innovatievermogen, duurzaamheid, assetmanagement en risicomanagement. Ardesch: “Volgend jaar start een nieuwe, vrijwillige benchmarkactiviteit rond deze vier thema’s. De intentie is om vijf jaar aan de slag te gaan en dan te kijken waar we staan. Bij deze leerlijn maken we gebruik van bestaande meetinstrumenten. We richten ons hiermee vooral op de verschillende deskundigen binnen en buiten de sector.” De derde leerlijn gaat over *inspiratie*. Ardesch: “Verbetering ontstaat alleen als mensen in beweging komen, als individuen zich geïnspireerd voelen. Daarom moeten we dingen bedenken om medewerkers te inspireren. Bijvoorbeeld een estafette waarbij telkens een ander bedrijf het initiatief neemt, bijvoorbeeld voor een congres of uitwisselingen rond dit thema. We hebben bij Oasen een kennisuitwisseling gedaan met een waterbedrijf in Wales. Monteurs uit Wales zijn onlangs bij ons geweest en wij zijn daar op bezoek gegaan; dat heeft voor beide >



Henk Ardesch:
*'Er zijn nog
genoeg moge-
lijkheden om de
sector te
verbeteren'*



Peter Dane:
*'Door om ons
heen te kijken,
houden we het
vak boeiend'*

'KWR LAAT ZIEN WAAR DE UITDAGINGEN LIGGEN'

KWR Watercycle Research Institute, het kennisinstituut van de gezamenlijke drinkwaterbedrijven, ziet het als zijn kerntaak om de prestaties van de bedrijven steeds te helpen verbeteren. Volgens Gertjan Medema, chief science officer, kan KWR de waterbedrijven helpen om de ambities voor de toekomst concreet te maken.

"Het is onze taak om de waterbedrijven te laten zien hoe en waarin ze zich kunnen verbeteren, bijvoorbeeld als het gaat om het management van de leidingnetten en de optimalisering van zuiveringsprocessen. Daarnaast hebben we ook een verkennende taak: welke vraagstukken komen er in de toekomst op de waterbedrijven af, bijvoorbeeld in de vorm van nieuwe verontreinigingen, klimaatveranderingen en waterverbruik, maar ook veranderingen in de verwachting van de burgers." Ook hij ziet dat de benchmarks hun grootste effect wel hebben gehad. "Een vaak gehoorde klacht is dat het allemaal wel erg kostengedreven is, terwijl de waarde van het drinkwater juist ook in gezondheid en comfort zit. De klant wil vooral betrouwbaar, lekker water en geen kalk in zijn wasmachine."

KWR wil graag bijdragen aan nieuwe ambities. Medema: "De drinkwatersector is van nature wat conservatief. Investerings in de drinkwatersector zijn voor de lange termijn en moeten dus robuust zijn. Het is een grote uitdaging om de manier waarop we met water omgaan te verbeteren. Het kan beter, duurzamer en meer integraal."

kanten heel plezierig gewerkt. Ik ben ervan overtuigd dat het ook inhoudelijke spin-off oplevert. Ik zie deze leerlijn als een olievlek die langzaam uitbreidt, doordat er steeds meer initiatieven ontstaan, die uiteindelijk de hele sector bereiken."

VERBINDING

Het idee is om alle *best practices* te verzamelen binnen een Europees platform, dat ideeën, mensen en praktijk bij elkaar brengt. Dane: "Het zou mooi zijn als we er in slagen om de European Benchmarking Cooperation om te vormen tot een zelfstandige stichting. Die stichting kan alle drinkwaterbedrijven stimuleren om meer werk te maken van verantwoording, verbetering en inspiratie. Wij kunnen in Nederland bijvoorbeeld iets leren van Engeland. Het Engelse waterleidingnet is erg verouderd, waardoor ze daar veel problemen hebben met lekkages. De Engelse drinkwaterbedrijven gebruiken geavanceerde controle- en meetsystemen om die lekkages op te sporen. Andere bedrijven kunnen mogelijk iets leren van onze waterzuiveringsmethoden. Door om ons heen te kijken, houden we het vak met z'n allen boeiend en uitdagend en leggen we de verbinding tussen kennis en praktijk."

Om de leerlijnen tot een succes te maken, worden ze de komende tijd uitgewerkt in concrete programma's. Ardesch, Dane, Heemskerk en hun collega's zijn druk in de weer om hiervoor medestanders te vinden. Overal waar ze komen, presenteren ze hun verhaal. Het initiatief voor de uitwerking van de eerste programmalijn (verantwoording) ligt vooral bij brancheorganisatie Vewin, het initiatief voor de tweede programmalijn (verbetering) ligt vooral bij Koninklijk Nederlands Waternetwerk en de European Benchmarking Cooperation EBC. De derde programmalijn (inspiratie) moet door alle afzonderlijke drinkwaterbedrijven worden opgepakt en wordt pas succesvol als alle inspirerende verhalen met elkaar worden gedeeld. KNW gaat ervoor zorgen dat alle data die in alle programma's worden verzameld met de betrokken bedrijven worden gedeeld. Als het goed is, gaat de hele sector daar vanaf 2014 veel van horen. |

Tijdens het voorjaarscongres van Koninklijk Nederlands Waternetwerk op donderdag 10 april 2014 wordt uitgebreid aandacht besteed aan één van de 'leerlijnen' die in dit artikel aan de orde komen: inspiratie. Nadere informatie volgt.