

# Drinkwaterbedrijven van de toekomst: water op maat

**Laten we een gedachte-experiment doen: stelt u zich een gemiddelde woning voor in het jaar 2040. Op watergebied heeft zich een kleine revolutie voltrokken. Het vacuümtoilet - in 2008 als proef geïnstalleerd bij 32 woningen in Sneek - is begonnen aan een onstuitbare opmars. Het zorgt ervoor dat urine en ontlasting niet in het riool terechtkomen, maar apart worden opgevangen. Een lokale vergistingsinstallatie zet de ontlasting om in methaangas, waarmee in een deel van de warmtebehoefte van de woning kan worden voorzien. De urine wordt apart verzameld, opgehaald en verwerkt. Het rioolwater is dankzij het vacuümtoilet zo goed als vrij van prioritare stoffen. De kosten van de zuivering zijn daardoor flink gezakt. Het watergebruik in de woning is door het toilet fors lager en heeft de bewoners bewuster gemaakt van hun watergebruik. Regenwater verdwijnt niet meer linea recta in het rioolputje, maar wordt opgevangen in een waterbuffer. Een wijkbewoner heeft geopperd dit water te gaan hergebruiken. De contouren van een in pandig watersysteem beginnen zich langzaam af te tekenen. Met moderne zuiveringstechnieken is een waterketen op huisniveau al bijna mogelijk. De waterlevering via het leidingnet zakt langzaam helemaal in.**

Onvoorstelbaar is deze woning anno 2040 geenszins. Wie goed kijkt, ziet dat het denken over nutsvoorzieningen verandert. Op energiegebied is die verandering het duidelijkst te zien. Steeds meer gemeenten willen in de nabije toekomst alleen nog klimaatneutrale woningen laten bouwen, woningen die per saldo geen kooldioxide uitstoten. Dit voornemen geeft duurzame energie een enorme stimulans. Op watergebied gaat zich iets vergelijkbaars voordoen. Het rioolnet is op de meeste plaatsen in Nederland hard toe aan renovatie. De vraag waarvoor gemeenten staan is: investeren we in renovatie, vervanging of een heel ander rioolsysteem? Steeds nadrukkelijker komen technologische oplossingen op wijk- of woningniveau in beeld. In de meeste gevallen leiden die tot een forse reductie van de waterconsumptie. Dat betekent dat ook drinkwaterbedrijven zich tijdig moeten bezinnen op hun rol en bijdrage, want een te groot gedimensioneerd leidingnet ligt er evengoed 50 jaar.

Niet alleen technisch zijn oplossingen op woning- of wijkniveau mogelijk, ook maatschappelijk tekenen zich trends af die duiden op een andere kijk op centrale, monopolistische netten. Waar na-oorlogse generaties 'blind' vertrouwden op de overheid als leverancier van nutsvoorzieningen, brokkelt dat vertrouwen langzaam af. Langdurige stroomstoringen als in Haaksbergen (winter van 2005) en de Tieler- en Bommelerwaard (december 2007) drukken niet alleen de direct getroffen inwoners met de neus op de feiten, maar maken in één keer duidelijk hoe kwetsbaar en afhankelijk we zijn van grote netwerken. Die afhankelijkheid past steeds minder goed in het veeleisende wereldbeeld van de moderne burger. Oasen heeft in het recente verleden een paar keer meegemaakt dat de druk op het netwerk wegviel, onder meer door het uitvallen van pompen en door een leidingbreuk. Daardoor waren we een aantal keren genoodzaakt tienduizenden huiskamers aan huis kookadviezen voor water te geven.

En onze klanten zijn niet de enige die iets dergelijks onlangs is overkomen. Dit soort gebeurtenissen versterkt bij burgers het gevoel dat ze zich ook in een noodsituatie zelf moeten kunnen redden. De overheid gaat dit gevoel binnenkort bewust versterken, als een grote voorlichtingscampagne begint die Nederlanders moet doordringen van hun kwetsbaarheid voor overstromingen.

Steveneren we dus af op een situatie met zeven miljoen zelfvoorzienende woningen in Nederland? Volgens ons niet. Drinkwaterbedrijven blijven gewoon degelijke productiebedrijven die drinkwater via een leidingnet naar hun klanten brengen. Maar door op een vergaande manier naar onze toekomstige afnemers te kijken, krijgen we een veel duidelijker beeld waar wij als organisatie voor staan en prikkelen we onszelf tot innovatief denken. Want gedreven door duurzaamheid, technische ontwikkelingen en eerder genoemde factoren zal een aantal klanten aan de slag gaan met de waterketen op huisniveau en zichzelf misschien op een gegeven moment wel loskoppelen van ons leidingnet of ons alleen nog voor reservestelling gebruiken. Wij hebben ons afgevraagd hoe wij daar mee om moeten gaan. Zijn wij in staat in te spelen op veranderende voorkeuren van de klanten? Moeten wij er kennis over opbouwen en moeten wij er geld in steken? Hoe moeten we tegen deze ontwikkelingen aankijken?

Drie pijlers zijn daarbij van belang: volksgezondheid, duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Volksgezondheid staat bij Oasen voorop. Wij zijn niet alleen verantwoordelijk voor de kwaliteit van het drinkwater tot aan de watermeter, maar voelen ons ook verantwoordelijk voor het water dat uit de kraan komt. Daarbij willen we onberispelijk water leveren: we gaan verder dan de wettelijke minimumeisen en beoordelen de kwaliteit van het water vanuit het perspectief van de volksgezondheid. Dat is water met zulke lage concentraties

prioritaire stoffen, dat we er helemaal zeker van zijn dat ze geen effect hebben op de volksgezondheid.

Onze relatie met de klanten is momenteel voornamelijk administratief: na opname van de meterstand krijgt de klant een rekening. Eens in de tien jaar hebben we contact als de klant verhuist en even vaak voor het vervangen van de watermeter. Heel zelden hebben we contact over de waterkwaliteit of levering.

De nadruk die we leggen op volksgezondheid en de verantwoordelijkheid die we nemen voor het water dat uit de kraan komt, vereisen een servicegerichte organisatie die de klant helpt met het goed houden van zijn drinkwater in zijn eigen huisleidingen. Dat betekent dat we de klant veel meer willen voorlichten en adviseren, onder meer over het zelf schoonhouden van de binneninstallatie, het voorkomen van legionellabesmetting, over nieuwe technieken om water te besparen of water te zuiveren. Bewoners van nieuwbouwwoningen gaan we adviseren de waterleidingen regelmatig door te spoelen voor gebruik, om soldeerresten uit de leidingen te verwijderen. Tijdens de bouwfase gaan we woningen inspecteren om er zeker van te zijn dat de waterinstallatie in orde is en om te voorkomen dat leidingen voor collectieve warmte en het koude drinkwater elkaar 'bijten': een warme waterleiding die te dicht bij een koude drinkwaterleiding ligt, vergroot de kans op *Legionella*. Het enige dat we nu actief doen, is het voorlichten van de klant over het doorspoelen van zijn kranen als hij terug is van vakantie.

Maar wat doen we met de klanten die zelf hun drinkwater gaan produceren en zelf hun binneninstallatie vullen? Vanuit de gedachte van volksgezondheid willen we ook voor die mensen een rol spelen. We voelen immers verantwoordelijkheid voor elke druppel die uit de kraan komt. Dat betekent dat we voor die mensen een voorlichtende, adviserende en misschien wel controlerende rol willen vervullen.



Om dat vereiste niveau van dienstverlening waar te kunnen maken, moet Oasen investeren in kennis op dit vlak. En omdat geen klant hetzelfde is, zullen we ook ons voorlichtingsinstrumentarium moeten veranderen, zodat we op maat kunnen adviseren. Voor een monopolistisch, aanbodgericht drinkwaterbedrijf betekent dat niet minder dan een cultuuromslag. Om goed te kunnen adviseren zullen we kennis moeten opdoen. Die vergaren we door met andere partijen proefprojecten op te zetten.

Volksgezondheid op nummer één betekent ook dat we ons moeten bezinnen op de netten die we aanleggen. Als de afname van water op sommige plekken in de komende jaren gaat dalen, dan moet ons leidingnet daarop ingericht zijn om zelfreinigend te blijven. Dat betekent een slimmer en slanker net. We kunnen veel dichter bij het huis van de klant de druk omhoog brengen of juist omlaag, om de juiste hoeveelheid water op het juiste moment te kunnen leveren. De komende tien jaar moet Oasen fors investeren in de vervanging van delen van het leidingnet. Dat biedt een uitgelezen kans om met moderne materialen en nieuwe technieken aan de slag te gaan en het slimmere net al deels te realiseren. De aan ons zelf opgelegde eis van onberispelijke waterkwaliteit werpt de vraag op wie de waterkwaliteit bepaalt. Die vraag is belangrijker geworden, nu we vaker drinkwater van elkaar inkopen. Het ene drinkwaterbedrijf stelt hogere eisen aan de drinkwaterkwaliteit dan een ander, zodat aanvullende waterzuivering noodzakelijk kan zijn. Oasen wil de

regie houden over zijn waterkwaliteit, omdat we alleen zo een onberispelijke kwaliteit voor de klanten kunnen garanderen.

Duurzaamheid is een andere pijler van onze missie. Een duurzaam bedrijf draagt naar vermogen bij aan het oplossen van maatschappelijke en milieuproblemen die met het ondernemen samenhangen. Het is ons doel om in 2040 een echt duurzaam bedrijf te zijn, in al zijn vezels. In het primaire proces is Oasen al langer met duurzaamheid bezig en is er veel bereikt. Denk aan aspecten als het verminderen van het energieverbruik, de afzet van reststoffen en het terugbrengen van ons waterverlies door hergebruik van spoelwater. Maar ons energieverbruik kunnen we vast nog veel verder terugdringen of vervangen door zelfgeproduceerde duurzame energie. Ook bij onze interne bedrijfsvoering en bij onze toeleveranciers kunnen we nog grote stappen zetten. Waarbij we beseffen dat niet elke stap in eerste instantie bedrijfseconomisch verantwoord zal zijn. Maar we geloven wel dat het noodzakelijk is.

Oasen profileert zich als een maatschappelijk bedrijf, de derde pijler. Onze klant heeft geen keuze; hij moet verplicht bij ons winkelen en dat schept voor ons verplichtingen. Maatschappelijk betekent voor ons dan ook dat het bedrijf van en voor de klanten is. De klant is onze eigenlijke eigenaar, daarin vertegenwoordigd door gemeenten, de aandeelhouders. We willen graag van onze aandeelhouders weten wat we goed en fout doen, al blijft het ook onze verantwoorde-

lijkheid deze informatie actief bij de klanten op te halen, onder meer aan de hand van klantenpanels. Van onze kant communiceren we open over kosten, beslissingen en incidenten door alle relevante informatie op internet te publiceren.

Maatschappelijk houdt in ons geval ook in dat Oasen op onze manier een bijdrage wil leveren aan de millenniumdoelen. Eén daarvan luidt dat het aantal mensen zonder schoon drinkwater in 2015 gehalveerd moet zijn ten opzichte van 1990. Oasen ziet het niet als zijn taak mensen in ontwikkelingslanden daadwerkelijk aan te sluiten op schoon drinkwater. Wél om te investeren in kennisoverdracht: hoe moet je lassen, hoe buig je pijpen, hoe bedrijf je een zuivering, enzovoort. De mensen daar moeten het uiteindelijk zelf willen en zelf doen.

De belangrijkste opgave waar Oasen voor staat, is de organisatie klaar te maken voor een toekomst waarvan we de contouren zien maar die we niet kennen. In de kern blijven we een productiebedrijf dat drinkwater maakt. Dat voor grote keuzes en investeringen in leidingnet en zuiveringslocaties staat. Tegelijkertijd moeten we een kennisintensief bedrijf worden, dat klanten kan voorzien van een advies op maat. De vraag is: kunnen we dat alleen of hebben we daarvoor de - permanente - samenwerking met anderen nodig?

**Alexander Vos de Wael (algemeen directeur Oasen)**