

Weerwoord op commentaar op artikel over benchmark drinkwaterbedrijven

In het laatste nummer van het afgelopen jaar stond een reactie van J.H. Kop op het artikel 'Waterprijs reëel gedaald, kwaliteit verbeterd' over de meest recente benchmark van de drinkwaterbedrijven (H₂O nr. 23 van 19 november 2004). Namens Waterleidingbedrijf Amsterdam reageert Jan Peter van der Hoek hierop.

Op 17 november 2004 is de derde VEWIN-benchmark van de drinkwaterbedrijven gepresenteerd. Die benchmark betrof de resultaten van de deelnemende bedrijven met betrekking tot de thema's waterkwaliteit, dienstverlening, milieu(belasting) en kosten & efficiency over 2003.

De benchmarksystematiek is niet statisch: over de jaren zijn de thema's aangescherpt en zijn verbeteringen doorgevoerd. Daarom is het interessant te constateren dat ook J.H. Kop, emeritus hoogleraar Civiele Gezondheidstechniek, reageert op de benchmarksystematiek en de -uitkomsten.

Als we de reactie van Kop samenvatten, dan spelen daarin twee aspecten een essentiële rol. Ten eerste worden vraagtekens gezet bij de beoordeling van de waterkwaliteit volgens de 'Waterkwaliteitsindex'. En passant wordt de kwaliteit van het door de oppervlaktewaterbedrijven geleverde drinkwater ter discussie gesteld: grondwaterbedrijven zouden een hogere kwaliteit leveren, want zij gebruiken immers niet, zoals de oppervlaktewaterbedrijven, een "antropogeen besmet zoet oppervlaktewater" als bron. En dit terwijl in de top 4 van de waterkwaliteitsbenchmark drie oppervlaktewaterbedrijven staan: op de posities 1 (Waterleidingbedrijf Amsterdam), 2 (Duinwaterbedrijf Zuid-Holland) en 4 (PWN).

Ten tweede pleit Kop ervoor de inspanningen die waterleidingbedrijven zich getroosten in de levering van een goed product (technologie-ontwikkeling, kennismanagement), in de prestatievergelijking tot uiting te laten komen.

Waterkwaliteitsindex

Kop heeft gelijk als hij stelt dat de waterkwaliteitsindex niet alle in drinkwater voorkomende verbindingen toetst. Het Waterleidingbesluit is de basis voor de keuze van de

parameters en de bijbehorende normering. Afhankelijk van de parametergroep krijgen parameters een weging.

Onderscheid wordt gemaakt tussen acuut gezondheidskundige parameters (gewicht 4), niet-acuut gezondheidskundige parameters (gewicht 2), bedrijfstechnische parameters (gewicht 1) en klantgerichte parameters (gewicht 3). Per productielocatie (meetpunt) vindt een weging plaats op basis van het volume geleverd water om uiteindelijk tot één score te komen.

Parameters zonder meetverplichting worden niet meegenomen in de waterkwaliteitsindex. Inderdaad zou uitbreiding met dit soort parameters (zoals geneesmiddelen en hormoonverstorende stoffen) de index kunnen versterken. Ernstig en onterecht is dat Kop deze beperking van de waterkwaliteitsindex gebruikt om de oppervlaktewaterbedrijven in het beklagdenbankje te zetten door er impliciet vanuit te gaan dat drinkwater, bereid uit oppervlaktewater, per definitie sporen van "mensvrijandige stoffen" bevat.

Kop moet weten dat de voorraad zoet grondwater, met name in het westen van het land, beperkt is en de drinkwaterbedrijven daar aangewezen zijn op oppervlaktewater als bron. Die bedrijven zijn zich terdege bewust van de wisselende kwaliteit van deze bron en hebben hun bedrijfsvoering en zuiveringstechnologie hierop feilloos afgestemd. Deze bedrijven zijn zeer actief in het beheer van de bronnen en hebben daarvoor strategieën ontwikkeld. In RIWA- en IAWR-verband wordt continu aandacht geschonken aan de kwaliteit van de bron. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Deze bedrijven passen uitgebreide monitorings- en bewakingsstrategieën toe, niet alleen in de bron, maar door het hele zuiverings- en distributieproces en in het eindproduct. 'Risk assessment' en risicomangement van bron tot tap is verdoordgevoerd bij de oppervlaktewaterbedrijven. De waterkwaliteitsanalyses strekken zich veel verder uit dan de parameters die in het Waterleidingbesluit zijn opgenomen. Met geavanceerde analysetechnieken wordt continu naar stoffen gezocht waar geen normering voor is. Deze worden op tijd gevonden. De bedrijven spelen hierop in door uitgebreid proces technologisch onderzoek te verrichten naar nieuwe zuiveringstechnieken en deze ook toe te passen in de praktijk. De ozon-koolfiltratie van Waterleidingbedrijf Amsterdam (1995) en het UV/H₂O₂-proces van PWN (2004) zijn hiervan goede voorbeelden. Deze processen hebben zich in de praktijk bewezen als uiterst robuust en vormen samen met de andere processtappen een multibarrière systeem. Kop betreft deze aspecten niet in zijn oordeel over de water-

kwaliteit, zoals bereid door de oppervlaktewaterbedrijven, en meent een impliciete relatie te moeten leggen tussen een (nog) niet uitgebalanceerde waterkwaliteitsindex enerzijds en de aanwezigheid van sporen van mensvrijandige stoffen in het drinkwater van oppervlaktewaterbedrijven anderzijds.

Technologie-ontwikkeling en kennismanagement

Bij het pleidooi dat Kop houdt om de inspanningen die bedrijven doen op het gebied van technologie-ontwikkeling en de wijze waarop ze omgaan met kennis en deskundigheid en de interne organisatie daarvan, in de benchmark op te nemen, past de kanttekening dat dit een inspanning betreft en niets zegt over de bereikte resultaten. Ook moet de benchmark niet op de stoel van het management van de waterbedrijven gaan zitten.

De inspanningen die de bedrijven zich getroosten op het gebied van technologie-ontwikkeling (R&D) komen, als de inspanningen effectief zijn uitgevoerd, vanzelf terug in het resultaat. Meting van de waterkwaliteit, via een al of niet aangepaste waterkwaliteitsindex, is dus een objectieve manier om de 'subjectieve inspanning' op zijn uiteindelijke waarde te beoordelen.

Een goed voorbeeld is de hiervoor genoemde inspanning van de oppervlaktewaterbedrijven op het gebied van technologie-ontwikkeling: juist door die inspanning zijn deze bedrijven in staat gebleken een onberispelijke waterkwaliteit te leveren, ondanks de door Kop verfoeide antropogeen besmette bron.

Hoe de bedrijven dit intern organiseren en hoe de bedrijven komen tot een goede mix van interne en externe deskundigheid, is een keuze van het bedrijf zelf. De benchmark dient het resultaat van de processen te beoordelen en niet een oordeel te vellen over de inrichting van de processen. Dit is immers een verantwoordelijkheid van het management van de drinkwaterbedrijven.

Alleen het resultaat telt

De benchmark, en ook de waterkwaliteitsbenchmark, is een goed instrument maar nog zeker voor verbetering vatbaar. De discussie over de verbetering van de waterkwaliteitsbenchmark moet zich echter niet gaan richten op de (stammen)strijd tussen grond- en oppervlaktewater en het drinkwater dat daaruit bereid wordt. Juist een goede waterkwaliteitsindex kan dit soort subjectieve, gevoelsmatige elementen naar de achtergrond verplaatsen. Uiteindelijk is het alleen het resultaat dat telt! ■

Jan Peter van der Hoek
(Waterleidingbedrijf Amsterdam)