

De VEWIN-benchmark

Het opiniestuk in de vorige H₂O van Ton Graveland (oud-medewerker van Gemeentewaterleidingen Amsterdam) over de benchmark in de drinkwatersector heeft Maarten Gast, directeur van GWA van 1986 tot 2000, tot de volgende reactie verleid.

Drinkwaterlevering aan huishoudens kent geen markt, schrijft Ton Graveland. Dat willen we ook niet en dat is inmiddels vastgelegd in de Waterleidingwet. Waar komt in zo'n situatie de impuls tot een efficiënte bedrijfsvoering vandaan? Voor zover niet uit het bedrijfsmanagement zelf, uit het (politieke) bestuur of uit consumentenorganisaties. Vaak wordt dan gekozen voor een apart toezichthoudend orgaan, zoals de OFWAT in Engeland, dat nieuwe bureaucratie tot gevolg heeft.

De Nederlandse bedrijven hebben deze problematiek onderkend en zelf het initiatief genomen tot een (vrijwillige) benchmark om prestaties en kosten inzichtelijk en daardoor vergelijkbaar te maken, zowel extern als intern. Gekozen is voor vier activiteitenvelden: drinkwaterkwaliteit, milieubelasting, dienstverlening en kosten. Deze laatste is in vele soorten onderverdeeld. In mijn ogen uitstekend beleid dat GWA van harte heeft toegepast en WLB blijft toepassen. Beleid dat ook resultaat lijkt te hebben.

Waterkwaliteit

Ik ben het geheel met Graveland eens dat de bedrijven ervoor dienen te zorgen dat overall goed en betrouwbaar water uit de kraan en de douchekop komt. Het zoeken naar één kwaliteitsindex als vergelijkingsgetal is begrijpelijk, maar moeilijk. Deze doet geen recht aan de individuele verschillen tussen productiebedrijven en pompstations. De spreidingsindicatie uit de derde benchmark geeft een houvast om daar per bedrijf verder aandacht aan te besteden. Uiteraard scoort Waterleidingbedrijf Amsterdam met twee grote productielocaties met een (door Graveland) uitgekiend pakket zuiveringstrappen dan hoog: zeer weinig spreiding in kwaliteit.

DOC

Dat het organisch stofgehalte (DOC) in drinkwater zo laag mogelijk moet zijn om nagroei in het net te voorkomen, is mede dankzij Dick van der Kooy alom bekend. Hoe lager des te beter, liefst onder 2 mg/l.

Om het water van Weesperkarspel met zijn humuszuren op die waarde te krijgen, vraagt veel inventiviteit van technologen.

Dat was vroeger al zo en is nu nog zo. Het belang van dit deelaspect is een punt dat van ieder bedrijf telkens weer aandacht vraagt, maar dat mijns inziens terecht in een rapportage op internationaal niveau niet apart genoemd wordt.

Om het voorkomen van *Legionella* in het Amstelhotel hieraan te verbinden, is wel heel kort door de bocht. Daarvoor moet meer bekeken worden, zeker bij zo'n keurig maar gedateerd hotel.

Het beste water

In de VEWIN-benchmark 2003 heb ik nergens gelezen dat WLB het beste water zou produceren. Dat is ook niet zo. Bronnen in bijvoorbeeld Drenthe en Tilburg leveren water dat als flessenwater gebruikt kan worden. Dat kan met het Amsterdamse water niet zonder verdere behandeling.

In een onderliggend rapport heb ik alleen gevonden dat de Amsterdamse waterkwaliteit de minste spreiding kent. Dat dit in een moment van euforie geleid heeft tot een uitspraak over 'het beste water' kan een Amsterdammer niet kwalijk genomen worden.

Kostenvergelijking

De benchmark geeft veel nuttige informatie over kosten per onderdeel van de bedrijfsvoering. Dat is een basis voor de verantwoordelijke managers om zich te bezinnen op hun wijze van werken en zichzelf te vergelijken met anderen, uiteraard zonder het gezonde verstand en het verantwoordelijkheidsgevoel te verliezen. Wel om maatschappelijk verantwoording af te kunnen leggen over het eigen doen en laten. Als men doorslaat met bezuiningsdrift, kan bijgestuurd worden.

Laboratoria

Dat de DGPW-bedrijven één laboratorium gesticht hebben, had een aantal redenen:

- Drie van de vier bedrijven hadden plannen om hun laboratorium tegen aanzienlijke kosten te vernieuwen of uit te breiden;
- Verbreding en verdieping van het onderzoeksveld en de aanschaf van nieuwe apparatuur daarvoor;
- Benutten van verdergaande automatiseringsmogelijkheden.

Tegenover het nadeel van de vergroting van de afstand tot de vroegere collega's staat het voordeel van de onafhankelijke positionering, hetgeen de geloofwaardigheid van uitspraken voor de buitenwereld vergroot.

Directeuren

Kritiek op de keuze van directeuren voor waterleidingbedrijven behoort mijns inziens niet in H₂O geuit te worden. Dit blad is bestemd voor de mensen die in de bedrijven, de schappen en de bedrijfstakingen. Als Graveland zorgen op dit punt heeft, dient hij zich te wenden tot bijvoorbeeld de gemeenteraad van Amsterdam, dan wel een beschouwing in een dagblad als Trouw of NRC te plaatsen. Dan bereikt hij degenen die daarover gaan. Betrokkenen zelf kunnen zich niet of nauwelijks verweren.

Dit onderwerp betreft overigens niet alleen de watersector, maar kent een brede maatschappelijke context, waarbij voorkeur uitgesproken wordt voor een meer algemene managementervaring boven vaktechnische kennis. Een maatschappelijke discussie hierover kan zeker relevant zijn.

Maarten Gast

De gemiddelde waterkwaliteit van alle deelnemende waterbedrijven voldoet ruimschoots aan de normen van het Waterleidingbesluit. Vergeliken met 1997 is sprake van een verbetering van gemiddelde waterkwaliteitsindex en een afname van de spreiding tussen de meetpunten.

