



**ROELOF KRUIZE
BIJ 10 JAAR
WATERNET**

**'ENERGIE:
DE VOLGENDE
STAP VOOR HET
WATERCYCLUS-
BEDRIJF'**

Tien jaar geleden was Waternet het eerste en enige watercyclusbedrijf van Nederland. Dat is nog steeds zo. "Maar ik denk dat op veel plekken in Nederland wordt nagedacht over dit model", zegt Roelof Kruise, algemeen directeur van Waternet. Zelf denkt hij intussen na over de volgende stap: hoe organiseer je de productie en levering van duurzame energie?

Tekst Roel Smit
Fotografie Gabby Louwhoff



‘Nederland verdeeld in vijf watercyclusbedrijven? Dat was misschien iets te groot gedacht’

Het is een jaar of tien geleden dat Roelof Kruize een lezing hield op de TU Delft. Hij liet een plaatje zien van Nederland, verdeeld in vijf regio's: vijf watercyclusbedrijven. Vijf bedrijven die verantwoordelijk zouden moeten zijn voor drinkwaterproductie, riolering, afvalwaterzuivering én watersysteembeheer, zeg maar de droge voeten van de burgers. Vijf bedrijven zoals Waternet in Amsterdam.

“Men vond dat idee nogal gewaagd en het was misschien ook iets te groot gedacht”, zegt de directeur van Waternet, dat net als enige Nederlandse watercyclusbedrijf vorige maand zijn tienjarig bestaan heeft gevierd. Kruize is echter nog steeds overtuigd van de grote voordelen van integratie van alle watertaken in één bedrijf. En eigenlijk moet je nog een stap verdergaan, zoals Waternet zelf ook doet, en nadenken over de vraag hoe je de productie van duurzame energie het beste organiseert in het bedrijf.

Kruize: “We hebben het inmiddels door Berenschot laten onderzoeken: juridisch gezien zijn er geen belemmeringen voor Waternet om energie te produceren en te leveren aan consumenten. De vraag is alleen hoe je dat het beste vorm geeft. Zoals we er nu tegenaan kijken, ligt het voor de hand om dit te doen met een partner die ervaring heeft op dit gebied, denk aan Eneco, NUON of Liander.”

Watercyclusbedrijven hebben de toekomst?

Kruize: “Daar ben ik nog steeds van overtuigd. Ik denk dat er in Nederland nog veel winst geboekt kan worden. In Limburg ligt het vormen van een watercyclusbedrijf als een optie op tafel. De intenties is er: de waterschappen en de drinkwaterbedrijven willen het, je hebt alleen wel te maken met 34 gemeenten. Toch denk ik dat er op meer plekken in Nederland over nagedacht wordt. Maar kijk ook wat er over de grens gebeurt. Kopenhagen heeft een watercyclusbedrijf mét energievoorziening. In Berlijn zijn ze op weg: daar is de productie van drinkwater weer terug in handen van de overheid, Veolia is buitenspel gezet, en nu willen ze de energieproductie terugkopen van Vattenfall. Zo ontstaat een sterk, publiek water-energiebedrijf. Hamburg en Parijs, zelfde verhaal. Water, energie, afvalverwerking, ik zie het steeds dichter bij elkaar komen.”

Waarom gaat het niet sneller? Wat zijn belemmerende factoren?

“De economische prikkel is niet groot. Water is goedkoop. In onze regio betaalt men 600 euro per gezin per jaar voor drinkwater, riolering, afvalwaterzuivering en droge voeten; dat is 2 procent van een modaal inkomen. Daarnaast zijn er de gevestigde instituties en historisch gegroeide situaties. Drinkwaterbedrijven en waterschappen staan vaak wel open voor samenwerking, maar gemeenten meestal toch minder. Die hebben ook veel op hun bordje gekregen de laatste jaren.” >

“We zijn nog niet aan het eind, de digitalisering is eigenlijk nog maar net begonnen. Dat is een van de uitdagingen de komende jaren”

Wat heeft Waternet ons opgeleverd?

“In elk geval een enorme efficiencywinst, gecombineerd met een betere dienstverlening. We zijn begonnen met 2.000 man personeel en hebben er nu nog ongeveer 1.700. Dat was mogelijk door zaken te combineren: één technische dienst, één storingsdienst, één aanbesteding voor het vervangen van rioleringen en drinkwaterleidingen en ga zo maar door. De manier van omgaan met onze klanten is ook heel anders dan tien jaar geleden. Destijds kregen we 500.000 telefoontjes per jaar, waarvan slechts 65 procent direct kon worden beantwoord door degene die de telefoon opnam. Dus ongeveer een derde moest naar de *backoffice*, met alle tijdverlies van dien. Mede door de inzet van online krijgen we nu nog maar 300.000 telefoontjes per jaar en met een intelligent *call center* kan 95 procent van de vragen beantwoord worden zónder de *backoffice* daarmee te belasten.”

Is er wat dat betreft nog winst te boeken?

“We zijn nog niet aan het eind, de digitalisering is eigenlijk nog maar net begonnen. Dat is een van de uitdagingen de komende jaren. We willen bijvoorbeeld in 2018 zo'n 80 procent van onze klantcontacten via de mobiel laten verlopen. In 2020 moeten verder alle medewerkers – onafhankelijk van hun locatie – kunnen beschikken over alle bedrijfsgegevens die voor hun werk relevant zijn. Tegelijkertijd zullen steeds productielocaties automatisch – dus onbemand – bestuurd worden.”

Dus Waternet heeft straks nog maar 1.500 man personeel?

“Dat denk ik niet. Ik voorzie wel een verschuiving: minder administratief werk en meer nieuwe taken. Veel zaken zitten nu nog in een pilotfase, zoals het leveren van grondstoffen en het leveren van warmte (of koude), maar vragen straks als onderdeel van de gewone bedrijfsvoering extra capaciteit. Hoe zorg je dat de stad grote regenbuïen kan verwerken, hoe ontwikkel en beheer je nieuwe sanitatie in woonwijken, allemaal zaken in ontwikkeling. Ik voorzie overigens geen verdere schaalvergroting. Voor riolering, afvalwaterzuivering en drinkwaterproductie heeft Waternet een optimale schaalgrootte. Met groei bereik je niet veel efficiencywinst meer. Dat geldt zeker voor de watersysteemtaken, die een afweging van belangen vragen, bijvoorbeeld tussen de boeren en de natuur. Dan moet je niet te ver van de mensen en het gebied verwijderd raken.”

Wat is de grote uitdaging?

“Dat zijn er verschillende. Bijvoorbeeld een betere bescherming van vitale infrastructuur binnen de dijken. Wat dat betreft zijn we te kwetsbaar. Daarnaast moet de sponswerking van de stad verbeterd worden. We hebben als doel gesteld dat de stad in 2020 een regenbui van 6 centimeter per uur moet kunnen verwerken zonder dat er overlast ontstaat. Reken maar uit: het riool kan 2 centimeter per uur verwerken; de rest moet dus in de openbare ruimte worden opvangen.”

“Misschien is de grootste opgave nog wel de slag die we moeten maken op het gebied van duurzaamheid. Ook wat dat betreft biedt een geïntegreerd watercyclusbedrijf meer mogelijkheden. Door schaalgrootte kun je meer investeren in onderzoek en ontwikkeling. Bovendien is duurzaamheidswinst is vaak het eerst te boeken op raakvlakken tussen bedrijfsactiviteiten. Simpel voorbeeld: we maken op de rioolwaterzuivering van biogas groen gas door er CO₂ uit te halen, dat we vervolgens weer gebruiken voor de drinkwaterbereiding.”

“Meer in het algemeen: Nederland heeft een prachtig systeem voor drinkwater, riolering en waterbeheer, maar het is niet duurzaam. We maken bijvoorbeeld met veel energie schoon drinkwater en laten 40 procent wegvloeien via het toilet. Dat afvalwater gaan we dan weer verpompen en we blazen er veel energie in om het weer schoon te krijgen. Zo is een groot deel van het systeem nog gebaseerd op principes van het begin van de twintigste eeuw, toen we de tyfus en de cholera nog moesten bestrijden.”

“Van de doelstellingen die de stad Amsterdam zich stelt op het gebied van minder CO₂-uitstoot, kunnen wij in de watersector 10 procent realiseren. Zo willen we de productie van biogas op onze rioolwaterzuiveringen – door het proces anders in te richten – de komende jaren verdubbelen. We denken ook aan slim gebruik van de koude die we kunnen halen uit het water van de Rijn dat we gebruiken voor drinkwaterproductie. Met de twee grote drinkwaterleidingen die langs Schiphol lopen, kunnen we alle terminals koelen. Denk ook aan warmteterugwinning uit douchewater, dat kan het gebruik van aardgas met de helft reduceren.”

“Amsterdam verkeert in de gelukkige omstandigheid dat het de komende jaren 50.000 nieuwe woningen gaat bouwen. Dat biedt een kans om die ook echt een duurzaam concept te geven.” |