



Elsbeth Blomjous, PWN.

Van de bron tot de watermeter

PWN gecertificeerd voor assetmanagement

Drinkwaterbedrijf PWN is – net als alle andere drinkwaterbedrijven – voor de algemene bedrijfsvoering gecertificeerd volgens de internationaal vastgestelde kwaliteitsnormen van ISO 9001. Daarnaast heeft PWN nu als eerste Nederlandse drinkwaterbedrijf ook een specifieke certificering op het gebied van assetmanagement: ISO 55001. Wat betekent dat voor de klant, voor PWN en mogelijk voor de andere drinkwaterbedrijven?

Per jaar zuivert PWN 24 miljoen kubieke meter water uit het IJsselmeer tot drinkwater, met behulp van beproefde én innovatieve technieken. Dit water legt een lange weg af – via 10.000 km ondergrondse leidingen, pompen, kelders, zuiveringsinstallaties en

infiltratiegebieden in de duinen – naar de kraan thuis. Het overgrote deel van het kapitaal van drinkwaterbedrijven zit in de installaties en het distributienetwerk. Door deze infrastructuur optimaal te managen, kan geld worden bespaard: dat is al een

belangrijke reden om assetmanagement serieus te nemen.

Kwaliteit

Maar er speelde meer bij PWN, aldus programmamanager Assetmanagement

Elsbeth Blomjous: 'De infrastructuur is een van onze belangrijkste bedrijfsmiddelen of 'assets'. De infrastructuur loopt van onze bronnen tot aan de watermeter bij onze klanten. Alle processen rondom deze assets moeten wij zo goed mogelijk managen en dat gaat verder dan alleen onderhoud. Wij willen de beste prestatie uit onze middelen halen, tegen aanvaardbare kosten en met acceptabele risico's. Dat relateren we aan de levensduur van de assets. Met andere woorden: met behulp van assetmanagement weten we niet alleen of we de goede dingen doen, maar ook of we de dingen goed doen. Assetmanagement draait uiteindelijk vooral om kwaliteit.'

Juiste keuzes

Om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen, heeft PWN in 2012 een professionaliseringstraject van het assetmanagement gestart. Zo werden technieken verbeterd, onderhouds- en inspectieplannen geoptimaliseerd en is een investeringsplan voor de lange termijn opgesteld. Blomjous: 'Een drinkwaterbedrijf is een echt assetmanagement-bedrijf: het in stand houden van de infrastructuur is essentieel voor de dienstverlening. En omdat wij werken met publiek geld, ben je altijd op zoek naar de maatschappelijk laagste kosten. Wij zijn het – ook omdat wij feitelijk monopolist zijn – aan onze klant verplicht om het ons toevertrouwde geld goed te besteden en de juiste keuzes te maken. Onze producten moeten van onbesproken kwaliteit zijn en onze stakeholders moeten kunnen rekenen op onze bedrijfsvoering.'

Enthousiast

PWN begon het traject met een inventarisatie van het toenmalige assetmanagement-systeem en een externe audit door Lloyds. Deze exercitie leverde elf verbeterprojecten op, waarvoor vijf jaar werd uitgetrokken. Blomjous: 'Ons doel was puur het verhogen van de kwaliteit van onze bedrijfsvoering, niet zozeer het behalen van een certificaat. We hebben de projecten in twee fasen opgeknipt. In de eerste fase ging het om definities en vaststellen welke zaken nog moesten worden geregeld. Je moet dan denken aan bijvoorbeeld informatiemanagement, relevante regelgeving en competentie management. Dat betekende dus ook dat andere afdelingen binnen PWN bij de projecten werden betrokken. In de tweede fase draaide het om de imple-



Uitreiking certificaat ISO 55001, 12 januari 2017.

mentatie van de zaken die in fase 1 waren ontwikkeld. Parallel daaraan ontstond de discussie: als we de zaken zo goed voor elkaar hebben, waarom vragen we dan geen ISO 55001-certificering aan? Na een heroverweging van ons certificatenlandschap en omdat iedereen door het hele proces al zó enthousiast was geworden, werd de ambitie al snel bijgesteld: 'We gaan voor het certificaat!'

Dienstverlening naar een hoger niveau

Door al het 'voorwerk' en door de samenhang in de verschillende deelprocessen in te bedden in een raamwerk, konden alle werkprocessen op het gewenste niveau worden gebracht. Daarmee voldeed het drinkwaterbedrijf niet alleen aan de gestelde normen, maar kon ook voldoende kader worden geboden voor analyse en verbetering. Het resultaat is dat PWN nu als eerste drinkwaterbedrijf in Nederland ISO-gecertificeerd is voor assetmanagement. 'Deze internationaal erkende certificering toont aan dat we onze dienstverlening naar een hoger niveau hebben getild', aldus Blomjous. 'En met het behaalde certificaat kunnen we dit nu ook aantonen aan onze klanten en stakeholders.'

Wat kost zo'n professionaliseringslag en wat levert het op?

Blomjous: 'Op zich vallen de kosten mee; het gaat vooral om interne uren. Wij hebben aan het begin een audit laten uitvoeren door Lloyds en hebben ons bij het certificeringstraject laten begeleiden door Mainnovation: dat is ongeveer de omvang van de externe kosten. De opbrengsten zie ik vooral in het grote enthousiasme binnen de organisatie om met kwaliteit aan de slag te gaan. Ook het besef onderdeel te zijn van een groter geheel, is gegroeid bij veel medewerkers: door dit traject is de samenhang

in onze bedrijfsvoering toegenomen. En natuurlijk is het winst dat we nu nóg beter onderbouwde keuzes kunnen maken bij beslissingen over grote (en kleine) investeringen in onze infrastructuur. Op die manier gaan we als een goede rentmeester om met onze budgetten, terwijl de dienstverlening aan de klant gewaarborgd is. Ik verwacht dat je op termijn duidelijk besparingen gaat zien, bijvoorbeeld bij leidingbeheer. We zien nu al verschuivingen: minder correctief onderhoud en meer gepland onderhoud. Daarmee bespaar je geld, omdat correctief onderhoud meestal duurder is.'

De ISO 55000-serie

- zorgt voor een optimale balans tussen de risico's, de kosten en de kwaliteit van dienstverlening en prestaties.
- helpt invulling te geven aan maatschappelijke verantwoordelijkheid door duurzaam beheer van gebouwen, infrastructuur, procesinstallaties en andere kostbare bedrijfsmiddelen.
- bevordert integraal ketenbeheer van betrokken partijen: asset-eigenaren, assetmanagers, toezichhouders en serviceproviders.

Voordelen ISO 55000-serie

- Betere prestaties door verbetering van het rendement op investeringen.
- Vergroting van de waarde van assets voor een organisatie gedurende de gehele levenscyclus.
- Beheerste risico's en bijdrage aan duurzaam gebruik van assets.
- Verhoogde effectiviteit en efficiency van assetmanagement en daardoor betere dienstverlening en reputatie.

Bron: NEN