



VOORWOORD

'Kaizen': continue verbetering door benchmarking

De zesde benchmark in de drinkwatersector is gepubliceerd. Kort voor Prinsjesdag werd het rapport met de verplichte prestatievergelijking tussen de tien Nederlandse drinkwaterbedrijven verzonden naar minister Schultz van Infrastructuur en Milieu. Benchmarking werpt duidelijk zijn vruchten af: opnieuw schoner drinkwater tegen lage(re) prijzen.

Met de publicatie van deze benchmark geeft de drinkwatersector gevolg aan de opdracht uit de Drinkwaterwet (2011). Er blijkt in ons land sprake van een steeds hogere kwaliteit drinkwater dat aan de geldende wettelijke eisen en normen voldoet, en wel tegen een stabiel prijsniveau in euro's per kubieke meter en in euro's per aansluiting. Het hoge kwaliteitsniveau wordt door alle bedrijven bereikt en gedeeld.

Benchmarken in de drinkwatersector is een belangrijke sectoractiviteit die aanvankelijk (1997 – 2009) door bedrijven vrijwillig werd uitgevoerd. De publieke bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor hun eindproduct, dat zij transparant met hun consumenten willen delen. Jaarlijks wordt zwaar geïnvesteerd in nieuwe technologieën: in zuiveringsinstallaties met membraanfilters, omgekeerde osmose en UV-desinfectie, maar ook in het distributienetwerk. Toch daalden de kosten per aansluiting sinds 1997 met ruim 35%. En nog belangrijker: klanten zijn tevreden! Zij beoordelen de kwaliteit van het drinkwater met een 8,4 en van de dienstverlening met een 7,7. De drinkwaterbedrijven blijven focussen op een nog hogere kosten-efficiency. Men blijft zoeken naar nieuwe innovaties, ook voor wat betreft het kostbare netwerk van 119.000 km waterleidingen. In dat licht is benchmarking uitgegroeid tot een onmisbaar, continu en integraal deel van de bedrijfsvoering.

Wie de onderliggende uitkomsten van de benchmark bestudeert, valt met name de stijging van het energieverbruik van 15% op: voor extra zuiveringen om bestrijdingsmiddelen, medicijnresten en nieuwe stoffen uit water te verwijderen. Reden voor een oproep aan consumenten en politici om zulke stoffen in de toekomst met nog meer inzet uit de oppervlaktewateren te (helpen) weren: de aanpak bij de bron.

Waar benchmarking met name in Japan werd ontwikkeld, past dit adagium: KAIZEN! Of in goed Nederlands: 'continu verbeteren'.

改善

