



Vlaanderen
is milieu

Advies WaterRegulator

Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces nieuwe risico's en nieuwe meettechnologieën bij Vlaamse watermaatschappijen

juni 2020

INHOUD

1	Situering	3
2	Aanpak procesbenchmark.....	4
3	Resultaat procesbenchmark.....	5
4	Advies Waterregulator	8
4.1	Bevindingen en aanbevelingen bij de aanpak.....	8
4.2	Bevindingen en aanbevelingen bij het resultaat.....	8
5	Besluit.....	10
6	Vervolg: actieplan.....	11



1 SITUERING

De WaterRegulator formuleert dit advies naar aanleiding van het rapport ‘Procesbenchmark bij de Vlaamse drinkwaterbedrijven – Rapport ‘Nieuwe risico’s & Nieuwe meettechnologieën’ (finale versie 13 februari 2020) van AquaFlanders. Het rapport legt zich toe op het vergelijken van het proces nieuwe risico’s en nieuwe meettechnologieën door de Vlaamse watermaatschappijen.

Dit advies behandelt kort de aanpak en de resultaten van de benchmark. Daarnaast formuleert de WaterRegulator een aantal algemene bevindingen en aanbevelingen.

Het betreft de zesde procesbenchmark uitgevoerd binnen de sector. Telkens formuleert de WaterRegulator zijn [advies](#) bij de resultaten. Volgende processen werden reeds geanalyseerd middels een procesbenchmark:

- [Debiteurenbeheer \(2015\)](#);
- [Niet in rekening gebracht water \(2016\)](#);
- [Klachtenbehandeling \(2016\)](#);
- [Nieuwe aftakkingen \(2018\)](#);
- [Asset management \(2018\)](#).

De volgende procesbenchmark zal dieper ingaan op het bedrijfsproces ‘Genereren en uitsturen van facturen en tussentijdse facturen’.

De procesbenchmarks kaderen in de uitvoering van de afspraken vastgelegd in het protocol tussen de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk, AquaFlanders en de Vlaamse Milieumaatschappij¹. Ze beogen het vergelijken van de prestaties en de efficiëntie van de Vlaamse watermaatschappijen en het verhogen van de transparantie.

De watermaatschappijen worden door de procesbenchmarks gestimuleerd om van elkaar te leren door hun prestaties te vergelijken en te analyseren. Een open, publieke communicatie van de resultaten is daarnaast ook een extra, externe stimulans om effectief de mindere punten aan te pakken en het proces te optimaliseren. Op basis van deze analyse stelt elke watermaatschappij een actieplan op om elk bedrijfsproces, bestudeerd door middel van een procesbenchmark, te optimaliseren.

¹ Protocol tussen de exploitanten van een openbaar waterdistributienetwerk, AquaFlanders en de Vlaamse Milieumaatschappij m.b.t. het verschaffen van gegevens en inlichtingen in het kader van de opdrachten van de WaterRegulator.

2 AANPAK PROCESBENCHMARK

De procesbenchmark is als volgt uitgevoerd:

- nauwe samenwerking tussen KPMG en de AquaFlanders werkgroep benchmark met vertegenwoordiging en expertise van de VMM, AquaFlanders en de individuele watermaatschappijen;
- uitvoering in drie fasen: de studie-, registratie- en rapporteringsfase;
- afbakening van de scope:
 - het proces nieuwe risico's betreft de identificatie, beoordeling, opvolging en communicatie van nieuw geïdentificeerde potentiële risico's die een impact kunnen hebben op de drinkwaterkwaliteit. De identificatie kan gebeuren in het bron-, productie- of drinkwater. Operationele acties n.a.v. nieuwe risico's vallen buiten de scope;
 - het proces nieuwe meettechnologieën betreft de identificatie, beoordeling en ingebruikname van nieuwe meettechnologieën die kunnen helpen bij het analyseren en opvolgen van de waterkwaliteit. Operationele metingen met de nieuwe meettechnologie vallen buiten de scope;
 - calamiteiten en de communicatie hierover naar de eindconsument vallen buiten de scope;
- uitgebreide generieke beschrijving van de twee deelprocessen om tot een beter begrip te komen van het proces;
- tweeledige analyse:
 - *kwantitatieve analyse*: objectieve analyse via gedefinieerde prestatie-indicatoren. Hieruit volgden twee groepen van prestatie-indicatoren:
 - (1) context parameters - watersector en waterkwaliteit: schetsen verschillen en gelijkenissen tussen de watermaatschappijen en de waterkwaliteitswerking van de watermaatschappijen over de periode 01/01/2018 t.e.m. 31/12/2018. Ze hebben niet zozeer tot doel in een later stadium verder opgevolgd te worden;
 - (2) parameters en prestatie-indicator: de parameters geven inzicht in de identificatie en behandeling van nieuwe potentiële risico's en het verwerven van nieuwe meettechnologieën. Uit de parameters is een prestatie-indicator afgeleid. De resultaten hebben betrekking over de periode 01/01/2016 t.e.m. 31/12/2018;
 - *kwantitatieve analyse* d.m.v. het maturiteitsraamwerk (Aqua-BPMM): peiling naar de mate waarin een watermaatschappij in staat is om goede prestaties continu te herhalen en eventuele mindere prestaties (snel) bij te sturen. De drinkwatersector bepaalde het minimale niveau en ambitieus niveau voor de sector, voor alle domeinen en dimensies van

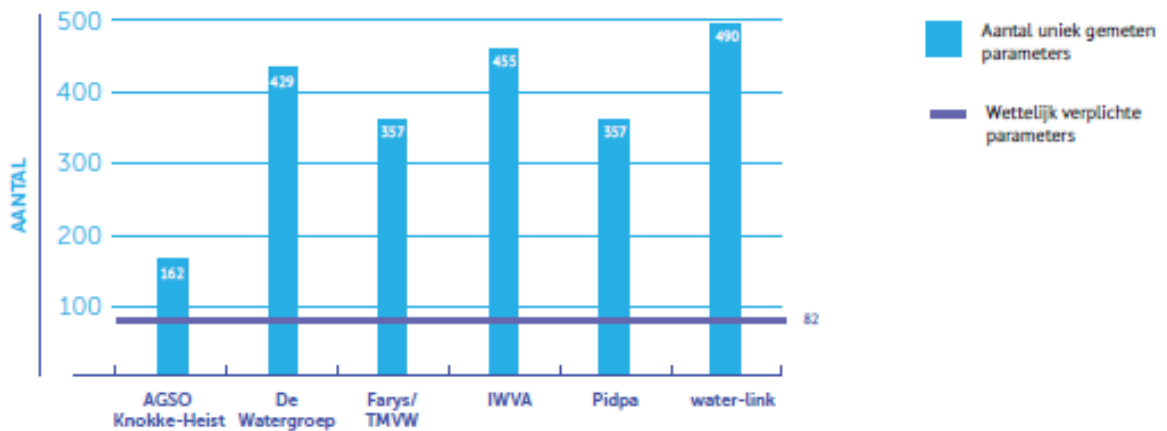
het maturiteitsmodel. De watermaatschappijen kregen zicht op hun huidige maturiteitsniveau.

3 RESULTAAT PROCESBENCHMARK

Volgende bevindingen en conclusies komen uit de benchmark:

- de huidige inschatting van een potentieel risico voor de waterkwaliteit gebeurt momenteel door experts op basis van beschikbare informatie en onderzoek. De watermaatschappijen hebben de intentie om bij het beoordelen een risicomatrix te hanteren;
- elke drinkwaterbron dient door de watermaatschappij afzonderlijk te worden opgevolgd. Het aantal bronnen en het bron type bepalen mede het aantal staalnames bij een watermaatschappij;
- wettelijk dient een watermaatschappij in 2018 minimaal 82 parameters in het drinkwater op te volgen. Elke watermaatschappij analyseert meer parameters dan het verplicht aantal op te volgen²;

Figuur 1 Aantal uniek gemeten parameters (2018)

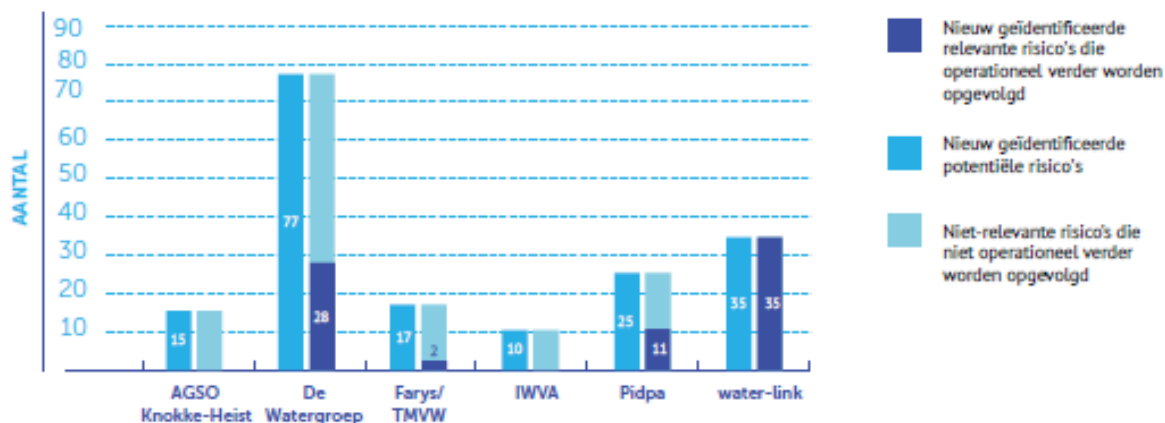


- watermaatschappijen met een eigen uitgebreid labo (Water-link, De Watergroep en Pidpa) gaan zelfstandig proactief op zoek naar nieuwe risico's voor het drinkwater. Ze hebben een hoger aantal nieuw potentieel geïdentificeerde risico's. Gemiddeld wordt 42% van de potentiële risico's na analyse en risicobeoordeling als relevant risico verder operationeel opgevolgd. In de onderstaande grafiek heeft water-link een opvolgingsgraad van 100% en hebben AGSO Knokke-Heist, IWVA en Farys een lage opvolgingsgraad. Deze opvolgingsgraden hebben te maken met de specifieke

² In het jaar 2018 werd er voor alle Vlaamse waterbedrijven een studie uitgevoerd waarbij 43 niet wettelijk verplichte parameters werden geanalyseerd in samenwerking met Zorg en Gezondheid. Echter dient er vermeld te worden dat sommige waterbedrijven een deel van deze parameters reeds standaard opvolgen terwijl andere dit niet doen.

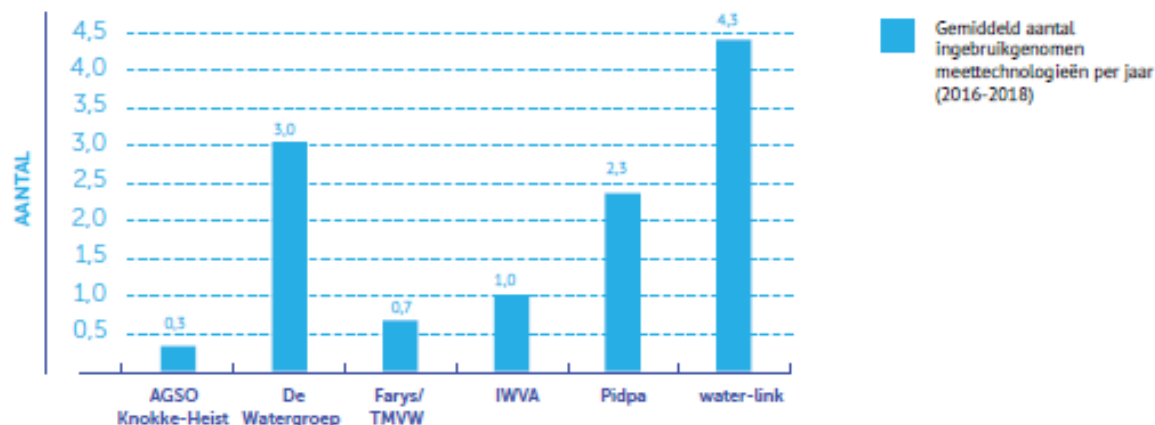
werkwijze die deze waterbedrijven hanteren om risico's te identificeren. Het rapport geeft gedetailleerde uitleg die nodig is om de onderstaande figuur correct te kunnen interpreteren;

Figuur 2 Gemiddeld aantal nieuwe potentiële risico's per jaar (2016-2018)



- gemiddeld nam een watermaatschappij twee nieuwe technologieën in gebruik per jaar. De watermaatschappijen met een eigen uitgebreid labo hebben gemiddeld meer nieuwe meettechnologieën in gebruik genomen;

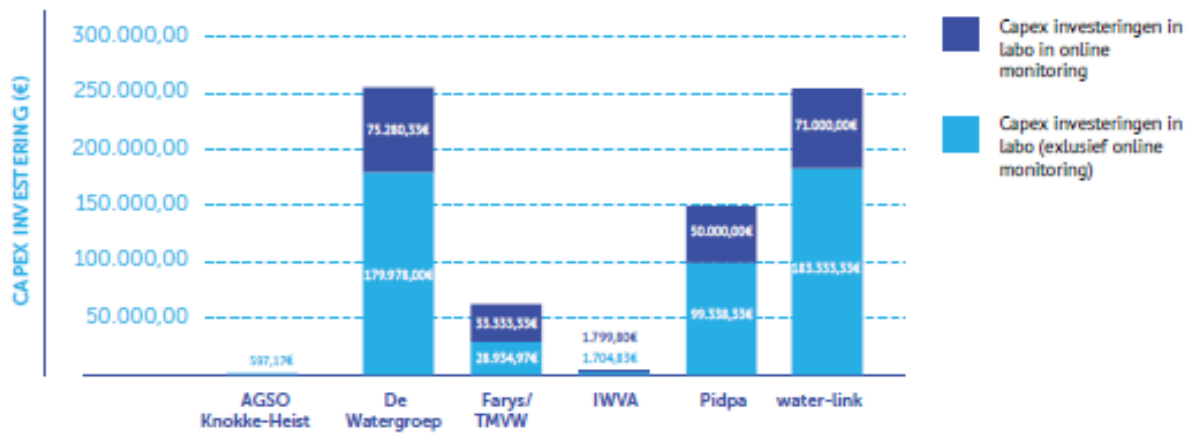
Figuur 3 Gemiddeld aantal in gebruik genomen meettechnologieën per jaar (2016-2018)



- tussen 2016 en 2018 hebben de watermaatschappijen per jaar gemiddeld € 82 000 geïnvesteerd in nieuwe meettechnologieën voor het laboratorium en € 39 000 in nieuwe online monitoring technologieën. De watermaatschappijen met een uitgebreid intern laboratorium hebben meer geïnvesteerd in nieuwe meettechnologieën;

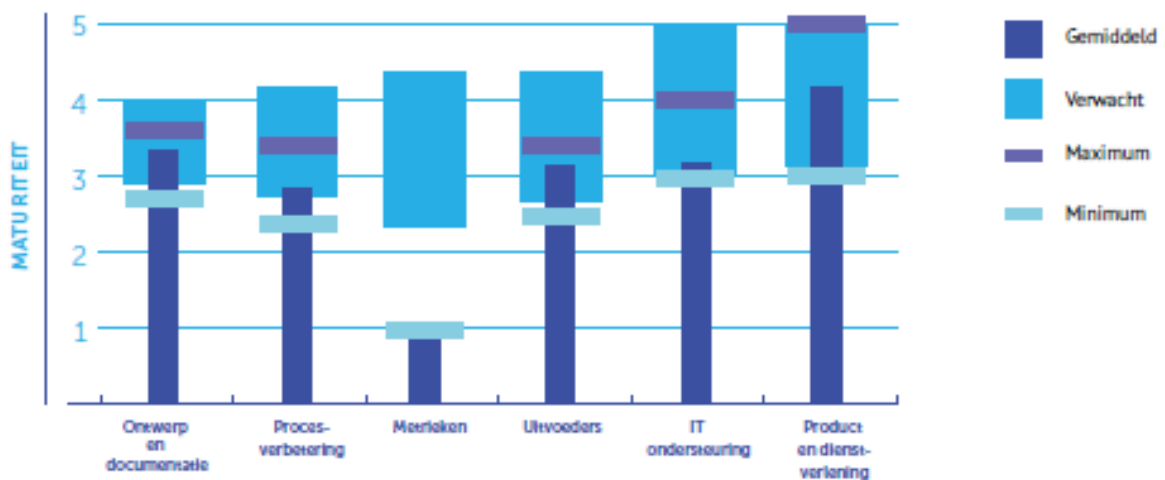


Figuur 4 Gemiddeld jaarlijkse investering in nieuwe technologieën (2016-2018)



- wanneer we kijken naar de behaalde maturiteitsscores van de watersector op het niveau van de zes domeinen voor het proces nieuwe risico's en nieuwe meettechnologieën blijkt deze zich gemiddeld³ steeds in het gedefinieerde ambitieniveau te situeren, m.u.v. het domein metrieken;

Figuur 5 Overzicht procesmaturiteit (2018)



- de belangrijkste aanbeveling voor enkele dimensies betreft beter documenteren:
 - o *ontwerp en documentatie*: documenteren van het integrale, cross-organisationale, end-to-end proces en formeler documenteren van aanwezige kennis binnen de watermaatschappijen. Zo ontbreken gestandaardiseerde fiches betreffende nieuwe stoffen die een potentieel risico zouden kunnen inhouden;
 - o *procesverbetering*: documenteren van procesverbeteringen en een meer gestandaardiseerde aanpak van procesverbeteringen;

³ Rekenkundig gemiddelde



de aard van het proces zelf. Vanuit de WaterRegulator komt daarom geen aanbeveling tot opvolgen van de geselecteerde prestatie-indicatoren;

- In de analyse van de maturiteit, bij de bespreking van het domein metrieken, wordt de afwezigheid van prestatie indicatoren bij watermaatschappijen voor het monitoren van het proces ook aangekaart. *'Echter wanneer we meer specifiek gaan kijken naar metrieken die het proces monitoren ... zoals bepaald in de scope van deze benchmark, kunnen we strikt genomen vaststellen dat hierover geen metrieken zijn bepaald binnen de watermaatschappijen.'* In het rapport worden wel enkele metrieken aangereikt die door de watermaatschappij zouden uitgewerkt en/of opgevolgd kunnen worden. De WaterRegulator beveelt aan om toch minstens in te zetten op de volgende aspecten:
 1. *de verdere uitwerking van risicomatrices die gehanteerd kunnen worden voor de beoordeling van individuele nieuwe potentiële risico's bij voorkeur op sectorniveau en in overleg met de toezichthouder (VMM);*
 2. *het monitoren van doorlooptijden tussen het identificeren van een nieuw potentieel risico en de bepaling van desgevallende actie in overleg met de toezichthouder (VMM);*
- in het maturiteitsmodel voor de benchmark legt de watersector het minimum en ambitie maturiteitsniveau sectorbreed vast. In de conclusie van het onderzoek wordt gesteld dat de noodzaak om een bepaald niveau te bereiken verschilt per watermaatschappij. De WaterRegulator merkt op dat elke watermaatschappij in de eerste plaats moet streven naar het behalen van het minimum niveau, indien dit niveau nog niet bereikt zou zijn. In de tweede plaats moet elke watermaatschappij ook streven naar het ambitie niveau. Indien een watermaatschappij het behalen van het ambitie niveau toch niet vooropstelt, moet de watermaatschappij dit onderbouwen;
- de WaterRegulator adviseert de watermaatschappijen die voor één of meerdere dimensies niet voldoen aan het vooropgestelde basisniveau van het maturiteitsmodel de nodige maatregelen te treffen om op termijn hier wel aan te voldoen. De maatregelen kunnen geformuleerd en opgevolgd worden in het actieplan nieuwe risico's en nieuwe meettechnologieën;
- de WaterRegulator stelt voor om bevindingen die voortvloeien uit de werksessies en het procesbenchmarkrapport op sectorniveau op te lijsten. AquaFlanders komt hieraan tegemoet met een brochure. Na afloop van de procesbenchmark kunnen de watermaatschappijen hier gericht verder mee aan de slag.



