



Vlaanderen
is milieu

Advies WaterRegulator

Bevindingen en aanbevelingen bij de vergelijking van het proces nieuwe aftakkingen bij Vlaamse watermaatschappijen

maart 2019

INHOUD

1 Situering3

2 Aanpak procesbenchmark.....4

3 Resultaat procesbenchmark.....5

4 Advies Waterregulator6

 4.1 Bevindingen en aanbevelingen bij de aanpak.....6

 4.2 Bevindingen en aanbevelingen bij het resultaat procesbenchmark.....7

5 Besluit.....9

6 Vervolg: actieplan.....10



hiervoor blijkt de gehanteerde politiek en daaruit volgende kostenstructuur zeer verschillend is en door enkele watermaatschappijen als te verschillend wordt geacht om een nuttige vergelijking mogelijk te maken. Het alternatief om de kostprijs te definiëren voor een standaard type aftakking met identieke specificaties bleek geen afdoende oplossing te zijn om de kosten te benchmarken. Bijgevolg werd er geen prestatie-indicator met betrekking tot kosten opgenomen, noch als high², noch al medium³. De WaterRegulator is van mening dat de ontwikkeling van een prestatie-indicator ter vergelijking van de kosten (efficiëntie) zeker interessant en relevant was geweest. Zelfs indien er geen unieke standaard type aftakking met identieke specificaties gedefinieerd kon worden. De vergelijking van de kostprijs met respect voor de gehanteerde politiek van elke watermaatschappij (eigen werken of uitbesteed, verscheidenheid in materialen,...) kan, rekening houdend met achtergrondinformatie, eveneens nieuwe inzichten geven. De WaterRegulator stelt dan ook dat deze prestatie-indicator op 'medium' gezet moet worden. De prestatie-indicator moet op termijn ontwikkeld worden zodat deze in de toekomst vergeleken en opgevolgd kan worden door de watermaatschappijen;

- in de vertaling van het interne rapport naar de publieke versie wordt belangrijke informatie, zoals de werking van het referentieproces en haar deel- en subprocessen en de geselecteerde prestatie-indicatoren, niet overgenomen. Hierdoor ontbreekt belangrijke informatie om tot een goede interpretatie van de resultaten te komen.

4.2 Bevindingen en aanbevelingen bij het resultaat

De WaterRegulator stelt vast en concludeert het volgende met betrekking tot het resultaat:

- de gehanteerde methode verschaft de watermaatschappijen een aantal handvaten om het bedrijfsproces nieuwe aftakkingen te analyseren, te evalueren, op te volgen en te vergelijken ten opzichte van de andere Vlaamse watermaatschappijen. Met behulp van de resultaten uit deze procesbenchmark kunnen de watermaatschappijen elk voor zich verbeteracties opstellen en opvolgen;
- het onderzoek resulteert in een aantal aanbevelingen om het proces nieuwe aftakkingen te verbeteren, gebaseerd op de onderlinge vergelijking. De WaterRegulator is van mening dat een vergelijking van het proces en de bestudeerde prestatie-indicatoren ten opzichte van de watersector in een andere regio, een ander land of ten opzichte van een andere vergelijkbare sector een meerwaarde geweest zou zijn voor de benchmark;
- de WaterRegulator is tevreden dat de watermaatschappijen nu voor het eerst benoemd worden in een procesbenchmarkrapport, bij de bespreking van de resultaten. Deze vooruitgang draagt bij tot het creëren van transparantie;
- de indicatoren met betrekking tot de doorlooptijd werden berekend door middel van de mediaan. Door gebruik te maken van de mediaan in plaats van het gemiddelde, zouden de gevisualiseerde

² 'High' prestatie-indicatoren zijn de indicatoren die als 'zeer relevant' worden beschouwd en bijgevolg gemeten worden in het finale rapport worden opgenomen.

³ 'Medium' prestatie-indicatoren zijn indicatoren die nuttig worden bevonden, maar waarvoor het momenteel niet mogelijk is om daadwerkelijk data aan te leveren. Deze komen in aanmerking om in de toekomst te worden opgenomen in de benchmark.

