

januari 2006

Beleidsplan WMD 2006 - 2010



Inhoud

1	Voorwoord	2
	De WMD	2
	Strategie	3
	Waterketen	3
	Waterbedrijf Groningen	4
	Ander Water	4
	Innovaties	5
2	Personeel en Organisatie	6
	Organisatie	6
	Arbeidsvoorwaarden	6
	HRM-beleid	6
3	Financiën	8
	Beleid	8
	Tarieven	8
4	Klanten	9
	Informatievoorziening	9
	Klachtensysteem	9
	Klantenraad	9
5	Watervoorziening	10
	Grondstof	10
	Productie en infrastructuur	10
	Waterkwaliteit	11
	Leveringszekerheid	11
	Beveiliging	11
6	Drinkwatervoorziening	12
	Programma	13

De WMD

Een nutsbedrijf, met als doel de watervoorziening, vertakt en ingebed in de Drentse samenleving. Onder toezicht van de Drentse overheid.

De belangrijkste opdracht is de drinkwatervoorziening voor de Drentse burger waarbij kwaliteit en leveringszekerheid zijn gewaarborgd en de bedrijfsvoering op een maatschappelijk verantwoorde wijze gedaan wordt. Duurzaam gericht op de toekomst, milieubewust en met oog voor de omgeving.

Daarom draagt de WMD haar steentje bij aan de ontwikkeling van de drinkwatervoorziening elders in de wereld.

Binnen het hierboven geschetste kader dient de bedrijfsvoering op de meest efficiënte wijze gedaan te worden zodat het watertarief zo laag mogelijk kan blijven.



Strategie

De Rijksoverheid heeft in wetgeving vastgelegd dat de openbare drinkwatervoorziening in handen van de overheid of van door de overheid gecontroleerde bedrijven moet zijn. De drinkwatervoorziening wordt nadrukkelijk in het publieke domein geplaatst.

Door de gekozen juridische vormgeving, als naamloze vennootschap, is de bedrijfsvoering op afstand gezet van directe politieke beïnvloeding. De besluitvorming van het bedrijf is gericht op een zo goed mogelijke drinkwatervoorziening.

Verantwoording en transparantie zijn kernbegrippen binnen een onderneming die in het publieke domein, op afstand van de overheid staat.

Toezicht en verantwoording moeten zo transparant mogelijk zijn. De Code Good Governance (code Tabaksblad) is richtlijn voor de afspraken tussen de verschillende vennootschapsorganen.

Nu wettelijk is verankerd dat de waterleidingbedrijven in publieke handen blijven en er vanwege het aspect volksgezondheid niet voor concurrentie is gekozen, blijft samenwerking tussen de verschillende waterleidingbedrijven – ten bate van de drinkwatervoorziening in Nederland – geboden.

De WMD zal elk streven naar gezamenlijke belangenbehartiging en kennisvermeerdering krachtig ondersteunen.

De drinkwatervoorziening is principieel een nutstaak. Niet gericht op winst tot voordeel van aandeelhouders, maar gericht op continuïteit en duurzaamheid.

Kernpunt is een zo optimaal mogelijke invulling van die taak tot voordeel van de samenleving. Zorg voor de omgeving daarbij is essentieel.

Als milieubedrijf dient het waterleidingbedrijf een voorbeeld te zijn voor zijn omgeving. Duurzaamheid is een uitgangspunt bij te maken keuzes. Niet reactief maar preventief.

Gekozen wordt, als uitgangspunt van dit milieubeleid, voor het voorkómen van de verontreinigingen in de grondstof in plaats van de verontreinigingen uit het drinkwater te verwijderen.

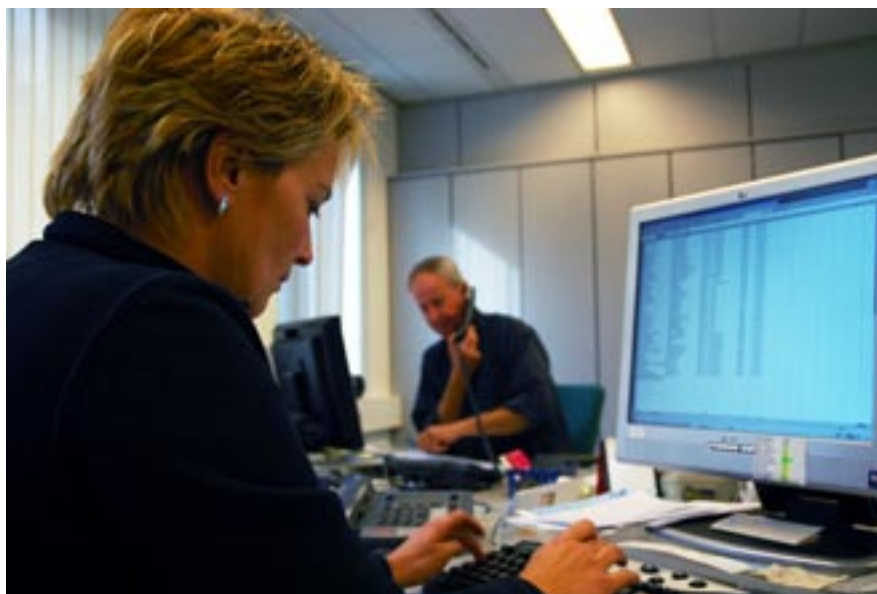
Preventieve beschermingsmaatregelen nemen daar waar mogelijk. De grondstof beschermen, ook voor toekomstige generaties.

Waterketen

De drinkwatervoorziening is onderdeel van de waterketen. Deze bestaat uit de drinkwatervoorziening, de afvalwaterinzameling (riolering) en de zuivering daarvan alvorens het water weer in het watersysteem wordt gebracht. Samen met gemeenten en waterschappen zoekt de WMD naar een zo efficiënt mogelijke uitvoering van alle taken binnen de waterketen. Dit tot voordeel van de gezamenlijke klant. De WMD zal aanhaken bij initiatieven door Rijksoverheid en Provincie waar het gaat om samenwerking in de waterketen.

Daar waar gemeenten hun rioleringsactiviteiten – opschaling – willen bundelen en eventueel uitbesteden zal de WMD, die wat de drinkwatervoorziening betreft dezelfde gemeentelijke oorsprong heeft, haar kennis en kunde inzetten voor de gemeenten/aandeelhouders ter ondersteuning van dergelijke initiatieven. Waterketenactiviteiten worden samen met de waterschappen geïnitieerd.

De WMD streeft naar één waternota voor de gezamenlijke klant/burger waarop naast de kosten van het drinkwater ook de waterheffingen van de waterschappen en van de gemeenten vermeld staan. Deze gezamenlijke facturering, die ook de inning omvat, is voor de organisaties en de klanten aanzienlijk goedkoper dan dat ieder apart factureert en int. De WMD streeft ernaar dat alle vragen over de waternota door één klantloket worden afgehandeld.



Waterbedrijf Groningen

Het Waterbedrijf Groningen is de natuurlijke partner van de WMD. De al bestaande samenwerking wordt uitgebreid met als randvoorwaarde de regionale identiteit en zelfstandigheid. De samenwerking wordt gerealiseerd in de vorm van gezamenlijke afdelingen.

Om de infrastructuur (bronnen, pompstations en leidingen) optimaal voor beide bedrijven in te zetten wordt een gezamenlijk watervoorzieningsplan gemaakt .

Voor industriewater werkt de WMD samen met het Waterbedrijf Groningen.

In het kader van automatisering en informatisering zullen beide bedrijven hun werkprocessen en systemen zoveel mogelijk harmoniseren.

De WMD wil, samen met Waterbedrijf Groningen en Waterlaboratorium Noord, komen tot één bedrijfs-CAO en harmonisatie van bedrijfsregelingen.

Ander Water

De WMD kent een duidelijke juridische scheiding tussen de drinkwatervoorziening en andere waterproductie en -leveringen.

Voor de industriewaterleveringen is BètaWater BV opgericht. Ter versterking van de positie op de industriewatermarkt wordt met Waterbedrijf Groningen samengewerkt.

Industriewater is een product dat marktconform dient te worden aangeboden.

Innovaties

De levering van water aan de tuinders in Zuidoost-Drenthe wordt verzorgd door GietWater BV. De gietwaterlevering is een nutstaak. De tarieven zijn gebaseerd op continuïteit, niet op winst.

In het bijzonder technologische innovaties zijn een belangrijk aandachtsveld. Het Waterlaboratorium Noord geeft hiertoe aanzetten. De WMD verbindt zich ook met instituten zoals KIWA en Wetsus op het gebied van toegepast en fundamenteel onderzoek.

Voor de toepassing van nieuwe technologieën worden de 'ander-waterprojecten' ook als proeftuin gebruikt. Een belangrijk gedeelte van de technologische vernieuwing vindt zijn oorsprong in de ander-water projecten.

De WMD wil zich niet alleen beperken tot innovaties op technologisch gebied; ook innovaties op andere terreinen worden na beproeving zo mogelijk ingevoerd.

In het bijzonder op het snijvlak van klanten en ICT worden de mogelijkheden van e-facturering, toegang van klanten tot de klantensystemen en interactiviteit met de klanten belangrijk.



Organisatie

De structuur van de organisatie is ingericht op de kerntaken winning-zuivering-distributie en klanten. De structuur wordt, indien nodig, aangepast aan ontwikkelingen. De verdergaande samenwerking met Waterbedrijf Groningen is daarbij een belangrijk gegeven.

De taken van de distributieregio's zullen in de planperiode onderwerp van studie en besluitvorming zijn waarbij vooral aandacht wordt besteed aan een optimale verdeling tussen zelf doen en uitbesteding.

In 2006 wordt het kwaliteitssysteem ingevoerd en gecertificeerd.

Arbeidsvoorwaarden

Onder meer pensioenregelingen en ziektekostenregelingen zullen de komende jaren drastisch worden gewijzigd en leiden tot wijziging van arbeidsvoorwaarden. Deze niet op een specifiek bedrijf toegesneden arbeidsvoorwaarden dienen in WWB-verband te worden geregeld.

De bedrijfsspecifieke arbeidsvoorwaarden zullen in overleg met de vakorganisaties of ondernemingsraad worden geregeld.

HRM-beleid

Uitgangspunt bij het HRM-beleid zijn de werknemers als bron van succes van het bedrijf. HRM is een top- en lijnverantwoordelijkheid.

De ontwikkeling van werknemers met als oogmerk enerzijds de aanwezige talenten zoveel mogelijk te benutten en anderzijds de werknemers zo goed mogelijk toe te rusten voor veranderingen binnen of buiten de WMD is een speerpunt van het sociale beleid. Hiertoe zullen de bestaande instrumenten worden geëvalueerd en zo nodig worden vernieuwd.

Wendbare en weerbare werknemers maken het mogelijk tot verandering en vernieuwing te komen. Op basis van de ontwikkeling van mensen en de toerusting door het bedrijf zal een ieder, naar zijn of haar kunnen, een bijdrage aan de verandering en vernieuwing moeten leveren.

Op basis van de resultaten van het Medewerkertevredenheidsonderzoek (Meteo) wordt in overleg met de ondernemingsraad een programma ontwikkeld voor verbeteringen bij een aantal onderwerpen die laag scoren. Het betreft hier in het bijzonder de interne communicatie en de implementatie en doorvoering van beleid en strategie.

De WMD kent weinig in- en uitstroom. De in- en externe mobiliteit zal door gerichte maatregelen, o.a. persoonlijke ontwikkelplannen, worden bevorderd om een goede mix van jonge en oudere werknemers te krijgen. Jong en oud wat leeftijd en geest betreft.



De verantwoordelijkheden en bijpassende bevoegdheden liggen op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie binnen daarvoor vastgestelde heldere kaders. Annex aan de functiebeschrijvingen zullen deze verantwoordelijkheden en bevoegdheden, daar waar dat onduidelijk is, worden beschreven en toegekend. Op die basis zal rapportage en verantwoording worden geregeld. De kerntaken van een ieder zijn daarvoor de basis en de focus.

Daar waar onder de maat gepresteerd wordt, geconstateerd op basis van een objectief systeem en met inachtneming van heldere procedures, zullen medewerkers daar op worden aangesproken en zonodig maatregelen worden genomen.

Het intranet neemt in de verzorging van de informatiebehoefte van de medewerkers een prominente plaats in. Administratieve afhandeling van werkprocessen, zowel in- als extern, zal met behulp van internet of intranet plaatsvinden. Dit wordt verder uitgebouwd.

De visie en doelen van het bedrijf zijn uitgangspunt voor de nodige competenties van werknemers. De competenties zijn een belangrijk onderdeel bij ontwikkeling van werknemers. De wijze van werken en het samenwerken zullen in een cultuurtraject nadrukkelijk onder de aandacht worden gebracht.

Beleid

De resultaten van de landelijke benchmark, een onderlinge vergelijking van de prestaties van de waterleidingbedrijven in Nederland, worden voor zover mogelijk gebruikt om de eigen bedrijfsvoering te optimaliseren.

De output van de verschillende werkprocessen dient te voldoen aan eisen vanuit kwaliteit, duurzaamheid, omgeving en efficiency.

De WMD streeft er dan ook niet naar het goedkoopste waterleidingbedrijf van Nederland te worden; wel dient zo mogelijk de huidige plaats in de benchmark behouden te blijven.

Efficiency en kostenreductie blijven onderwerpen waaraan voortdurend aandacht wordt besteed.

De nieuwe Eigendomswet garandeert de monopoliepositie van de waterleidingbedrijven.

Een solvabiliteitsratio van 30 à 35% (eigen vermogen in verhouding tot het balanstotaal) is het streven van de WMD, gezien de vele andere activiteiten die WMD in relatie tot de watervoorziening uitvoert.

Winst zal niet worden uitgekeerd aan de aandeelhouders behoudens een vergoeding voor hun geïnvesteerd vermogen. De winst wordt gebruikt voor verbetering van de solvabiliteit en/of afvlakking van de tarieven.

Tarieven

Het streven is erop gericht de tariefstijging niet hoger te laten zijn dan de jaarlijkse inflatie. De tarieven blijven gedifferentieerd naar de verschillende activiteiten.

De verhouding tussen het vastrecht en het variabele tarief wordt gedurende de beleidsperiode opnieuw aan de orde gesteld.



Informatievoorziening

De waternota wordt verbeterd. Door onder meer het meeliften van waterschappen en gemeentes op de nota van het waterleidingbedrijf verdient dit de nodige aandacht.

Internet zal optimaal worden ingezet voor de informatievoorziening naar de klant, maar ook om de klant op een eenvoudige wijze veranderingen te laten aanbrenen. Bijvoorbeeld automatische betalingen, verhuizingen, vragen over de nota en dergelijke.

De komende jaren zal e-facturering zijn intrede doen. Ook zal de klant zijn eigen waterafname en betalingen via Internet moeten kunnen volgen. Het klanteninformatie-systeem zal hiertoe worden ingericht.

Klachtensysteem

Bij de WMD wordt een klachtensysteem ingevoerd. Klachten worden op korte termijn afgehandeld. Hiervoor worden serviceniveaus bepaald. Het klachtensysteem wordt gebruikt om tot verbetering van de interne processen te komen. In het kader van de benchmark vinden regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken plaats.

De bedoeling is deze onderzoeken nader in te richten op meer specifieke klantenvragen, zodat meer gerichte informatie beschikbaar komt voor verbetering van de klantenprocessen.

**Klantenraad**

De invoering van de klantenraad zal in 2006 plaatsvinden. De klantenraad wordt een adviesorgaan voor de directie voor allerlei onderwerpen de klanten rakend.

Grondstof

Grondwater is uit oogpunt van kwaliteit, volksgezondheid en kosten de beste grondstof voor drinkwater. De beschikbaarheid en bescherming van goede bronnen is daarvoor essentieel.

Voor calamiteiten waardoor langdurig (één van de) bronnen niet gebruikt kan worden zijn als reserve strategische waterwinningen nodig. Een strategische waterwinning is een winning waar op korte termijn grondwater kan worden gewonnen. In de planperiode zal tot nadere invulling van deze strategische winningen gekomen worden waarbij de samenwerking met Waterbedrijf Groningen uitdrukkelijk meegenomen wordt.

Door een terugtrekkende overheid worden op het gebied van de bescherming van de grondstof meer inspanningen van de WMD verwacht. Voor alle waterwingebieden wordt een risico-inventarisatie gemaakt op basis waarvan maatregelen worden genomen. Bij deze risico-inventarisatie wordt ook de duurzaamheid van de winningen meegenomen.

Voor alle waterwingebieden zullen beheerplannen worden gemaakt.

Ook in Drenthe wordt ruimte schaars. Vanwege de gewenste duurzaamheid van de bronnen zoekt de WMD actief naar meervoudige bestemmingen (functiestapeling) voor de win- en grondwaterbeschermingsgebieden ten einde de continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

De WMD wil hiervoor samenwerken met andere gebruikers van de grond zoals gemeenten, landbouw- en natuurorganisaties en waterschappen. In dit verband is er een actief aankoopbeleid van gebieden binnen de 1-jaarszone. Eigendom is binnen deze kwetsbare gebieden de beste bescherming. Gebieden buiten de 1-jaarszone maar binnen het onttrekkingsgebied worden op ad-hoc basis aangekocht.

Productie en infrastructuur

Het drinkwaterverbruik per aansluiting vertoont een dalende trend. Op grond van de actuele prognoses worden binnen de planperiode geen nieuwe productielocaties nodig geacht. De bestaande infrastructuur en de inzet daarvan worden herijkt om te komen tot een zo optimaal mogelijk gebruik, qua financiën en omgeving.

Op de pompstations waar nog geen spoelwaterzuivering in gebruik is zal dat in de planperiode worden gerealiseerd.

Voor onderhoud en vervanging van installaties en gebouwen wordt, op basis van een risico-inventarisatie, een preventief onderhoudsprogramma opgezet. Het nu bestaande beleid gebaseerd op curatief onderhoud wordt verlaten.

Leidingen die geen functie meer hebben in de drinkwatervoorziening worden, daar waar mogelijk, verwijderd.

Communicatie naar de klant bij werkzaamheden aan de productie- en infrastructuur vindt proactief plaats.



Waterkwaliteit

Het hoge niveau van de waterkwaliteit blijft gehandhaafd.

Leveringszekerheid

De landelijk ontwikkelde leveringszekerheidnormen zijn bepalend voor de leveringszekerheid die de WMD wil. In de planperiode zal de leveringszekerheid, voor zover nog niet gerealiseerd, op dit niveau worden gebracht.

Beveiliging

De beveiliging van de middelen gebruikt voor de drinkwatervoorziening worden in de planperiode gebracht op het niveau zoals in de bedrijfstak met de Rijksoverheid is afgesproken.



Schoon drinkwater en sanitatie lijken zo gewoon, maar zijn het voor meer dan 1 miljard mensen op de wereld niet. Water is, zo heeft de Verenigde Naties aangegeven, een van de basisrechten van de mens. Door de VN zijn zogenaamde Millennium Development Goals geformuleerd. Een van die goals is dat vóór het jaar 2015 80% van de mensheid toegang moet hebben tot veilig drinkwater.

Deze doelstelling is door de Nederlandse Overheid overgenomen. De Minister van Ontwikkelingssamenwerking wil dat de Nederlandse samenleving zorgt dat 50 miljoen mensen die nu verstoken zijn van veilig drinkwater vóór 2015 toegang hebben tot deze levensbehoefte.

De WMD heeft in het vorige Beleidsplan uitgesproken hieraan een op haar schaal passende bijdrage te leveren. Hiertoe is binnen de WMD een plaats ingeruimd voor daadwerkelijke betrokkenheid bij de ontwikkeling van de drinkwatervoorziening elders in de wereld, in casu Indonesië. De Rijksoverheid steunt de WMD daarin door financiële middelen ter beschikking te stellen.

Binnen de komende beleidsperiode wordt dit beleid voortgezet.



Programma

Implementatie Code Good Governance	2006	Directie
Gezamenlijk waterloket en waternota	planperiode	Directie
Samenwerking Groningen	2006/7	Directie
Inventarisatie samenwerkingsgebieden	2006	
Vorm en organisatie	2006	
Gezamenlijk watervoorzieningsplan	2006	
Samenwerking industriewater	2006	
Afstemmen werkprocessen	2006	
Taken distributieregio's	2007/8	Distributie
Invoering kwaliteitssysteem	2006	Organisatie
Verbeterprogramma n.a.v. Meteo	2006	Organisatie
Programma 'beleid naar uitvoering'	2006	Organisatie
Mobiliteitsplan	2006	Organisatie
Verbetering intranet	2006	Voorlichting
Efficiencyprogramma op basis van benchmark	planperiode	FEZ
Evaluatie tarieven	2006	FEZ
Verbetering nota watergeld	2007	FEZ
Inrichting klanteninformatiesysteem op nieuwe ontwikkelingen	2007	FEZ
Bepaling serviceniveaus voor dienstverlening	2006/7	Distributie
Invoering klantenraad	2006	Directie
Nadere bepaling strategische winningen	2006	O&P
Risico-inventarisatie waterwingebieden	2006	O&P
Beheerplannen waterwingebieden	2006	O&P
Uitwerking en realisatie functiestapeling	planperiode	O&P
Herijking inzet middelen	2006/7	O&P
Realisatie spoelwaterhergebruik bij pompstations	planperiode	Productie
Opzetten preventief onderhoudsprogramma productie	2006/7	Productie
Beveiliging realiseren op basis landelijke normen	2006	Techniek



Waterleidingmaatschappij Drenthe

Lauwers 3

Postbus 18

9400 AA Assen

Telefoon (0592) 85 45 00

Fax (0592) 85 45 99

E-mail info@wmd.nl

www.wmd.nl