

# De Nederlandse drinkwaterbenchmark

Het ontwerp van een adaptieve  
benchmark

# Marieke de Goede



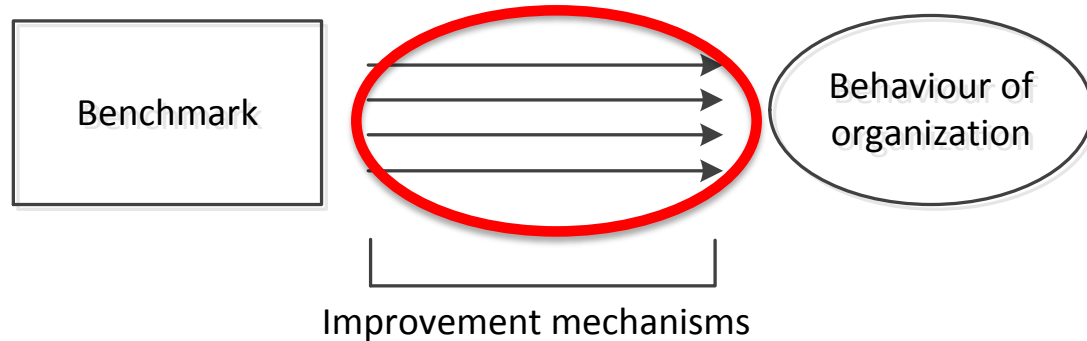
- Achtergrond in Technische Bestuurskunde (MSc) & Civiele Techniek (MSc)
- PhD onderzoek over Nederlandse drinkwaterbenchmark aan TU Delft
- Onderzoek gefinancierd door Vewin, Oasen, PWN & Waternet
- (Co-)Promotoren: Jan Peter van der Hoek, Wil Thissen & Bert Enserink

# Doelstelling onderzoek

De Nederlandse drinkwaterbenchmark 'fit for the future' maken

- Analyse huidige situatie
- Verbeterpunten
- Nieuw ontwerp

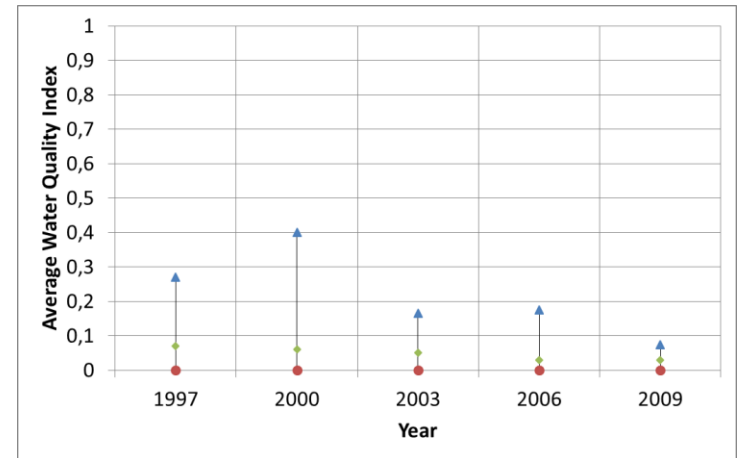
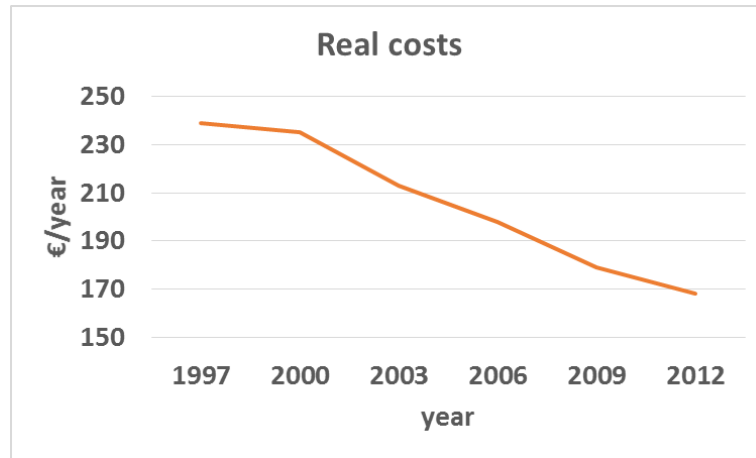
# Benchmark beïnvloedt gedrag



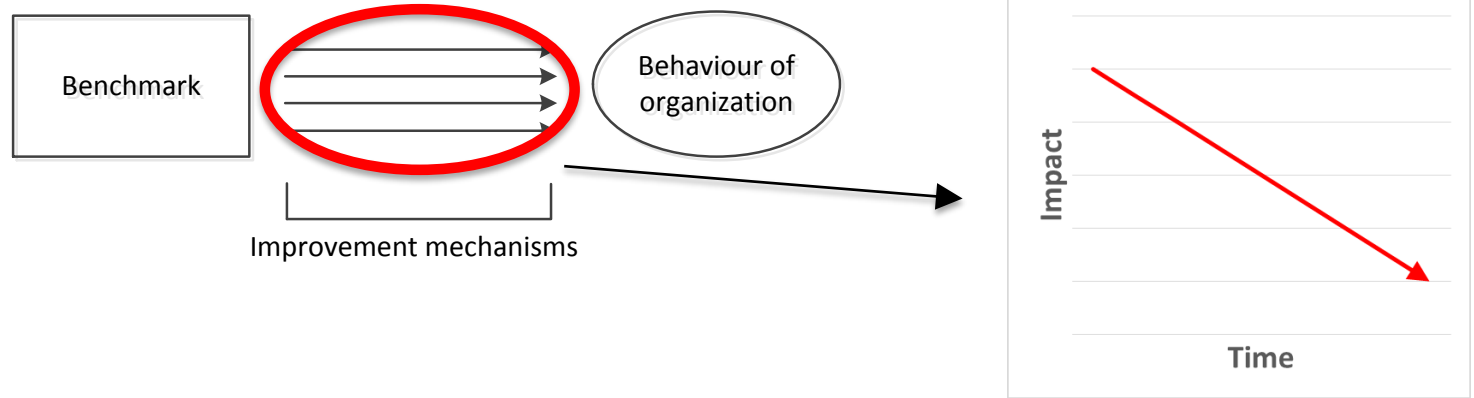
- Leereffecten
- Toename transparantie
- Virtuele concurrentie
- Vermijden van negatieve consequenties
- Prestige van bedrijf en directeur

# Resultaten van de benchmark

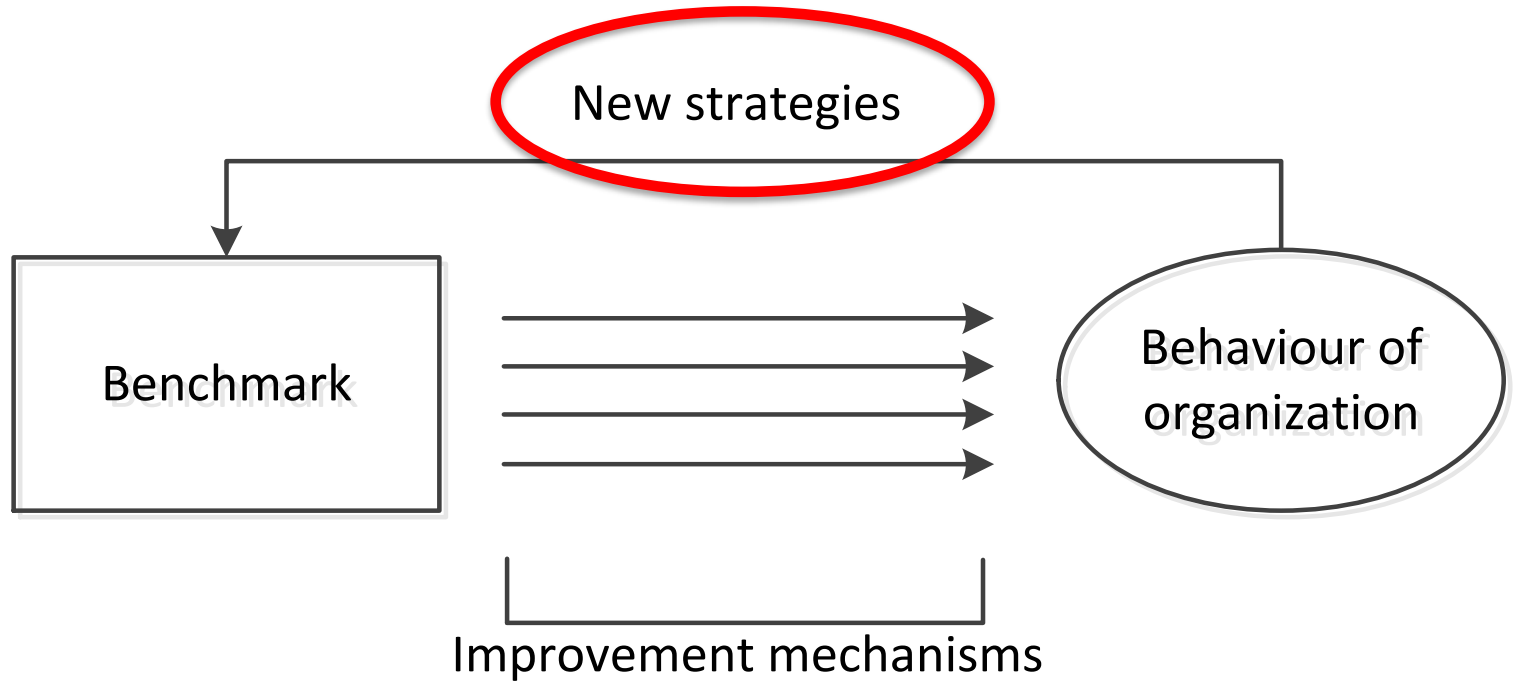
- Sector is op alle thema's verbeterd



# Verlies van impact van de benchmark



# Impact verhogen



# Adaptieve benchmark

Een benchmark met  
een aantal vaste  
thema's, en een aantal  
wisselende thema's





# Adaptiviteit in het verleden

Periode 1997 – 2009 (Vewin)

- 3 sub-thema's veranderd

Periode 2012 – 2015 (ILT)

- 12 sub-thema's veranderd

# Adaptiviteit in de toekomst

Sector moet afspraken maken over wie / wanneer / hoe veranderingen in de (sub)-thema's van de benchmark gaan plaatsvinden

Bijvoorbeeld:

Wie:

- ILT
- Drinkwaterbedrijven
- Ministerie
- Vewin
- ACM
- En... consumenten?

Wanneer:

- Iedere 3 jaar

Hoe:

- Consensus
- Meerderheidsstem
- Vetorechten voor bepaalde deelnemers?

# Consumenten betrekken

Consument stem geven in gewicht van thema's

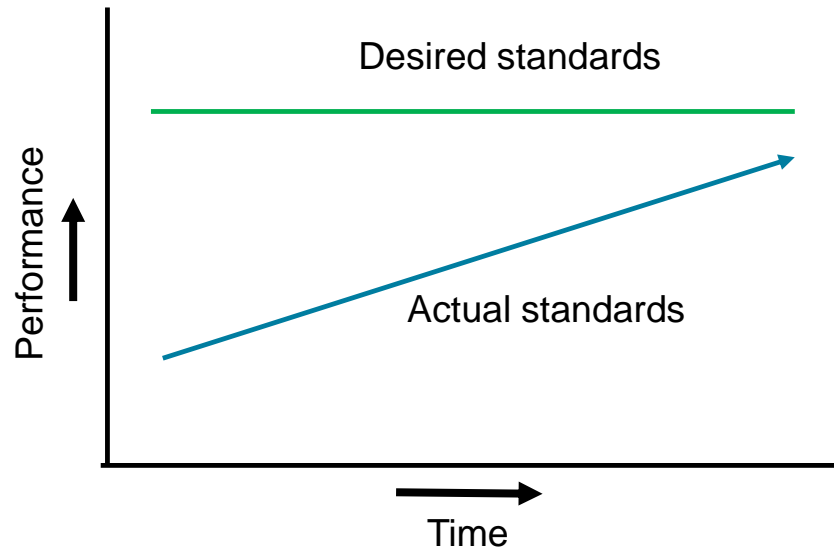
Drinkwaterbenchmark = instrument voor evaluatie van publieke dienst



Ultiem doel van evaluatie van publieke diensten: 'social betterment'

# Consumenten betrekken

- Benchmark zou verschil tussen huidige en gewenste standaard van consument moeten verkleinen



# Consumenten betrekken: is het nodig?

- Enquete:
  - 1500 consumenten
  - Aandeelhouders
  - MT
  - RvC
  - Ministerie Infrastructuur en Waterstaat
  - ILT

 oaseo  
drinkwater

 PWN

 wateronnet

# Adaptieve benchmark: vaststellen thema's

Onderhandelen:

- Hoge transactiekosten
- Onderhandelingsproces erg complex, aantal mogelijke PI's is eindeloos

# Virtuele onderhandeling

Genius platform: Artificial Intelligence platform dat ondersteunt bij onderhandelingen

- Pareto-geoptimaliseerde onderhandeling
- Consument kan o.b.v. vooraf ingevulde vragenlijst meegenomen worden in onderhandelingsproces

Resultaat:

- Verkorting van het onderhandelingsproces
- Verlaging van de transactiekosten

# Volgende stap

- ‘Proef’ onderhandeling met Genius platform uitvoeren
- Uitkomst evalueren met stakeholders
- Is dit een goede manier om in de toekomst tot overeenstemming over benchmarkthema's te komen?



# Vragen

Marieke de Goede  
[E] [j.a.c.degoede@tudelft.nl](mailto:j.a.c.degoede@tudelft.nl)  
[T] 06 46 21 29 27