

Benchmarken: hoe kan dat leiden tot verbetering?

de Goede, Marieke; Enserink, Bert; Worm, Ignaz; van der Hoek, Jan Peter

Publication date

2016

Document Version

Final published version

Published in

H2O: tijdschrift voor watervoorziening en waterbeheer

Citation (APA)

de Goede, M., Enserink, B., Worm, I., & van der Hoek, J. P. (2016). Benchmarken: hoe kan dat leiden tot verbetering? *H2O: tijdschrift voor watervoorziening en waterbeheer, december*, 16-30.
https://issuu.com/h2o-magazine/docs/water_matters_dec._16/30

Important note

To cite this publication, please use the final published version (if applicable).
Please check the document version above.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download, forward or distribute the text or part of it, without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license such as Creative Commons.

Takedown policy

Please contact us and provide details if you believe this document breaches copyrights.
We will remove access to the work immediately and investigate your claim.

NEDERLANDSE DRINKWATERSECTOR BENCHMARKEN: HOE KAN DAT LEIDEN TOT VERBETERINGEN?

AUTEURS



Marieke de Goede
(TU Delft)



Bert Enserink
(TU Delft)



Ignaz Worm
(Isle Utilities)



Jan Peter van
der Hoek
(TU Delft en Waternet)

Sinds 1997 worden prestaties van Nederlandse drinkwaterbedrijven met elkaar vergeleken via een benchmark. Na een periode van veel verbeteringen, lijkt dat proces nu te stagneren. Hoe komt dat? En wat kan eraan gedaan worden?

Drinkwatermarkten zijn in Nederland natuurlijke monopolies: er is één aanbieder in een bepaald gebied. In zo'n monopolie markt kunnen de gemiddelde kosten van productie geminimaliseerd worden. Het risico van een monopolie is dat de aanbieder zijn exclusieve aanbiederrechten misbruikt, door de prijzen te verhogen of de kwaliteit te verlagen. Dit heeft negatieve gevolgen voor consumenten. Om dit te voorkomen en om economische efficiëntie te garanderen, is overheidstoezicht nodig. De Nederlandse drinkwaterbenchmark vormt in de Nederlandse drinkwatermarkt een belangrijk instrument bij dit overheidstoezicht.

In de drinkwatersector worden benchmarks uitgevoerd om inzicht te krijgen in de prestaties van drinkwaterbedrijven. Daarnaast vormen benchmarks een stimulans voor verbetering voor de gebenchmarkte bedrijven. Dit artikel geeft inzicht in hoe het komt dat bedrijven gaan verbeteren als gevolg van een benchmark en geeft het antwoord op drie vragen:

1. Door welke mechanismen – voortkomend uit een benchmark, worden gebenchmarkte drinkwaterbedrijven gestimuleerd te verbeteren?
2. Werken deze mechanismen nog voldoende in de Nederlandse drinkwaterbenchmark?
3. Hoe kunnen verdere verbeteringen gestimuleerd worden?

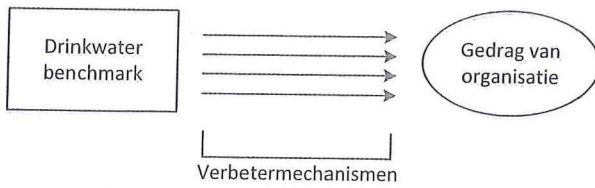
Het onderzoek is gebaseerd op onderzoeksgegevens uit de Nederlandse drinkwaterbenchmark en interviews met directeuren en benchmarkcoördinatoren van zeven Nederlandse drinkwaterbedrijven. De bevindingen van dit onderzoek kunnen ook gebruikt worden voor benchmarks in andere landen en sectoren.

Het raamwerk

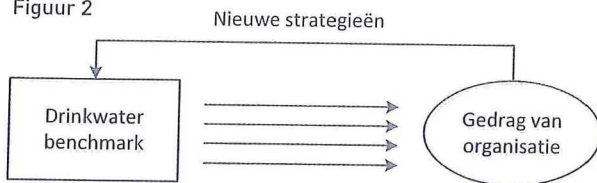
Benchmarks worden uitgevoerd om inzicht te krijgen in de prestaties van drinkwaterbedrijven. Het doel van een benchmark is bedrijven te stimuleren beter te presteren door de prestaties expliciet te meten. Daarmee worden bedrijven gestimuleerd tot het verder verbeteren van bedrijfsprocessen.

De mechanismen, voortkomend uit een benchmark, die de gebenchmarkte bedrijven stimuleren om te verbeteren, worden hier verbetermechanismen genoemd. De werking van deze

Figuur 1



Figuur 2



verbetermechanismen is schematisch weergegeven in figuur 1.

Wanneer de verbetermechanismen van een benchmark bekend zijn, is het mogelijk om de oorsprong van gedragsverandering, de verbeteringen en de eventuele stagnatie van verdere verbeteringen te verklaren, en systematisch te zoeken naar nieuwe impulsen om verdere verbeteringen te stimuleren. In dit onderzoek zijn vijf verbetermechanismen voor drinkwaterbenchmarks geïdentificeerd. Het eerste verbetermechanisme is het 'leereffect' van een benchmark. Bedrijven die laag scoren op de benchmark, kunnen leren van hoog scorende bedrijven. Daarnaast neemt door benchmarken de transparantie van de bedrijven toe. Overheid en consumenten krijgen inzicht in prestaties van de deelnemende bedrijven. Bedrijven willen graag laten zien dat ze het goed doen; dit vormt een stimulans voor verbetering. Benchmarks creëert een omgeving van virtuele concurrentie: bedrijven concurreren met elkaar om de hoogste plek in de benchmark. Ook dit is een verbetermechanisme van de benchmark. Ten vierde bestaat bij drinkwaterbedrijven de angst voor verdergaande overheidsbemoeienis. Om dit te voorkomen willen ze laten zien dat ze goed presteren en dat meer overheidsbemoeienis niet nodig is. Daarnaast willen directeurs van drinkwaterbedrijven vanuit een persoonlijk eergevoel graag een hoge plek in de benchmark, dit is het vijfde en laatste verbetermechanisme, de 'prestige van het bedrijf en zijn directeur'.

De resultaten van een benchmark leiden tot gedragsverandering van de deelnemende organisaties door middel van de geïdentificeerde verbetermechanismen. Stagnatie van verbetering is een teken dat de impact van de verbetermechanismen is afgenomen

en kan een reden vormen voor het aanpassen van de benchmark.

De verbetermechanismen kunnen ook gebruikt worden als een raamwerk om de impact van nieuwe ontwerpkeuzes voor een benchmark te analyseren, zoals weergegeven in figuur 2. De invloed van de nieuwe ontwerpkeuzes kan op een gestructureerde manier geanalyseerd worden, door het inschatten van het effect van deze ontwerpkeuzes op de verbetermechanismen.

Toepassing op de Nederlandse drinkwaterbenchmark

De Nederlandse drinkwaterbenchmark is voor het eerst uitgevoerd in 1997. Sinds deze eerste editie zijn de prestaties van de Nederlandse drinkwatersector verbeterd. De efficiëntie van de bedrijven is sinds 1997 in de sector gemiddeld met 35 procent toegenomen. Het lijkt er op dat verbeteringen als gevolg van de benchmark nu aan het stagneren zijn. Daarvoor zijn enkele verklaringen.

Ten eerste is er in de uitkomsten van de benchmark minder variatie tussen de drinkwaterbedrijven. Variatie is nodig bij een benchmark om onderscheid te maken tussen goede en slechte prestaties. Als de variatie afneemt, dan neemt ook het onderscheidende vermogen tussen goed en slecht af.

De variatie is afgenomen als gevolg van twee redenen. Ten eerste zijn er minder Nederlandse drinkwaterbedrijven dan in 1997 (toen 23, nu nog maar 10). Ten tweede is de variatie afgenomen als gevolg van de drinkwaterbenchmark. Organisaties nemen met name initiatief tot verbetering als de resultaten van de benchmark tegenvallen. Daarom leidt benchmarken vaak tot een convergentie naar een gemiddeld prestatieniveau. Daarnaast geloven drinkwaterbedrijven dat de overgebleven variatie voor een groot deel verklaard wordt door externe factoren waarop zij zelf geen invloed hebben.

De overgebleven variatie wordt dus niet gezien als een *incentive* voor verdere verbetering.

Een tweede verklaring is dat in 2012 deelname aan de Nederlandse drinkwaterbenchmark voor alle

Benchmarken:
word je daar
beter van?

30

Ontwikkelingen	Minder variatie	Verplichte karakter benchmark	Geen toekomst focus	Financiële druk
1. Leereffect	--	--	-	--
2. Toegenomen transparantie	0	--	-	-
3. Virtuele concurrentie	-	++	0	+
4. Vermijding van verdere overheidsbemoeienis	-	+	0	0
5. Prestige van bedrijf en directeur	-	+	0	+

Tabel 1

Nederlandse drinkwaterbedrijven verplicht is geworden. Dit wordt door de bedrijven zelf als een negatieve ontwikkeling gezien. De benchmark heeft nu namelijk twee doelen; naast een verbeteringsdoelstelling, ook een verantwoordingsdoelstelling. Als in een benchmark deze twee doelen naast elkaar bestaan, kunnen organisaties te veel gaan focussen op het laten zien dat hun prestaties voldoen aan de norm, waardoor de verbeteringsdoelstelling onder druk komt te staan. Als benchmarken verplicht wordt, neemt de kans op ongewilde consequenties toe: dit betekent dat de metingen doelstellingen worden en zoals Goodhart's wet zegt: *When a measure becomes a target, it ceases to be a good measure.*

Een derde verklaring is dat de Nederlandse drinkwaterbenchmark geen focus heeft op de toekomst. Dit komt niet overeen met het karakter van drinkwaterproductie, waar investeringen vaak een afschrijvingstermijn van 30 tot 50 jaar hebben. Toekomstfocus van bedrijven zou in de benchmark kunnen komen door prestatie-indicatoren toe te voegen voor bijvoorbeeld risicoanalyse, asset management, duurzaamheid en innovatie.

De vierde ontwikkeling waardoor verdere verbetering als gevolg van de benchmark aan het stagneren is, is de financiële druk die ervaren wordt. Innovatie kan leiden tot verbeteringen van de bedrijfsprocessen, maar betekent ook dat je onbekend terrein gaat verkennen. Daarmee wordt het risico groter dat de resultaten minder zijn dan verwacht, wat weer kan leiden tot een slechtere score op de benchmark. Benchmarken belooft daarmee reproductie van het bekende en straft innovatie en het doen van investeringen af.

Door deze vier ontwikkelingen (minder variatie, verplicht karakter van de benchmark, geen focus op de toekomst en hoge financiële druk) is de impact van de verbetermechanismen afgenomen, en gaat er tegenwoordig minder stimulans voor verbetering uit van de

Nederlandse drinkwaterbenchmark dan vroeger. In Tabel 1 is de invloed van deze vier ontwikkelingen op de individuele verbetermechanismen weergegeven.

Nieuwe strategieën

Door bovengenoemde ontwikkelingen, is de stimulans voor verbetering als gevolg van de benchmark afgenomen. De verbetermechanismen kunnen echter ook worden gebuikt om de invloed van nieuwe strategieën gestructureerd te analyseren, door het inschatten van het effect van de strategieën op de verbetermechanismen.

In dit onderzoek zijn vier nieuwe strategieën onderzocht. Het eerste alternatief is het toevoegen van nieuwe thema's aan de benchmark, om weer variatie toe te voegen, dit heeft een positieve invloed op de verbetermechanismen. Ook wordt hierdoor de focus op financiën minder, omdat dit gecompenseerd wordt door meer andere belangrijke thema's. Een variatie op deze eerste strategie is de benchmark adaptief maken. Een adaptieve benchmark is een benchmark die de mogelijkheid heeft om de te benchmarken thema's aan te passen gebaseerd op veranderingen en verwachte veranderingen in de context van de Nederlandse drinkwatersector. Dit heeft dezelfde voordelen als het eerste alternatief, alleen deze voordelen worden telkens opnieuw weer gestimuleerd omdat de thema's blijven veranderen. Een derde alternatief is het aantal deelnemers vergroten, zoals bijvoorbeeld gebeurt in de Europese benchmark. Door meer deelnemers wordt de variatie vergroot, met de bijkomende positieve invloed op de verbetermechanismen. Het vierde en laatste alternatief is het betrekken van consumenten bij het bepalen van de te benchmarken thema's of het bepalen van gewichten voor de thema's.

In tabel 2 is een inschatting gemaakt van de invloed van deze vier nieuwe strategieën op de verbetermechanismen. Deze inschatting is gemaakt op basis van een extrapolatie van de bevindingen uit de interviews.

Tabel 2

Verbetermechanismen	Nieuwe ontwerp-alternatieven	Toevoegen van nieuwe thema's	Benchmark adaptief maken	Aantal deelnemers vergroten	Consumenten betrekken
1. Leereffect	++	+++	+	+	+
2. Toegenomen transparantie	++	+++	+	+	+++
3. Virtuele concurrentie	+	+	--	+	+
4. Vermijden van verdere overheidsbemoeienis	0	0	0	+	+
5. Prestige van bedrijf en directeur	+	+	0	+	+

Uit de tabel wordt duidelijk dat alle vier de nieuwe strategieën verdere verbeteringen stimuleren. Dit betekent dat met de invoering van deze strategieën, de impuls voor verbetering naar aanleiding van de drinkwaterbenchmark verhoogd zal worden. Dit onderzoek gaat zich verder richten op twee van de vier strategieën: de benchmark adaptief maken en het betrekken van consumenten bij het bepalen van de te benchmarken thema's of het hangen van gewichten aan de gebenchmarkte thema's. Deze twee alternatieven hebben de meeste positieve invloed op de verbetermechanismen.

Conclusie

In dit artikel zijn de verbetermechanismen die voortkomen uit drinkwaterbenchmarks geïdentificeerd. Met behulp van deze verbetermechanismen is het mogelijk om verbeteringen als gevolg van benchmarks te verklaren. Het verklaart waarom verbeteringen momenteel stagneren en het creëert de mogelijkheid om de invloed van nieuwe strategieën voor de benchmark op een gestructureerde manier te analyseren.

De meest belovende nieuwe strategieën voor de Nederlandse drinkwaterbenchmark zijn het creëren van een adaptieve benchmark en het betrekken van consumenten bij het benchmarkproces. Verder onderzoek is nodig om de twee voorgestelde strategieën uit te werken. De verwachting is dat deze twee strategieën een nieuwe stimulans voor de benchmark vormen en de verbeteringen als gevolg van de benchmark er door zullen toenemen.

Marieke de Goede

(TU Delft)

Bert Enserink

(TU Delft)

Ignaz Worm

(Ise Utilities)

Jan Peter van der Hoek

(TU Delft en Waternet)

Literatuur

Goede, M. de; Enserink, B.; Worm, I.; van der Hoek, J.P. (2015), Drivers for performance improvement originating from the Dutch drinking water benchmark, Water Policy, Uncorrected Proof (2016)

VEWIN, Water in zicht 1997 - 2012 - <http://www.vewin.nl/publicaties>

SAMENVATTING

Benchmarks worden uitgevoerd om inzicht te krijgen in prestaties van (drinkwater)bedrijven, en vormen een stimulans voor verbetering. Verbeteringen als gevolg van een benchmark komen voort uit verbetermechanismen: leereffecten, toegenomen transparantie, virtuele concurrentie, vermindering van verdere overheidsbemoeienis en de prestige van directeur en bedrijf.

De Nederlandse drinkwaterbenchmark wordt uitgevoerd sinds 1997 en heeft geleid tot veel verbeteringen in de sector. Verschillende ontwikkelingen hebben gezorgd voor stagnatie van verdere verbeteringen: de onderlinge verschillen op de gebenchmarkte prestatie indicatoren zijn afgenomen, deelname aan benchmark is verplicht geworden, de benchmark kijkt naar het verleden en niet naar de toekomst en deelnemende organisaties ervaren een hoge financiële druk. Vier nieuwe strategieën zijn onderzocht en de invloed van deze strategieën op de verbetermechanismen is geanalyseerd. De twee meest belovende alternatieven zijn het maken van een adaptieve benchmark en het betrekken van consumenten bij het proces van benchmarken. Hiermee wordt de impuls voor verbetering naar aanleiding van de drinkwaterbenchmark verhoogd.

Benchmarken:
word je daar
beter van?