

*In november 2000 ontvingen alle steden en gemeenten een enquêteformulier vanwege Aquafin. Het bedrijf peilde naar de tevredenheid over haar prestaties bij de mandatarissen en bestuursmedewerkers van de technische dienst. In volgend artikel bespreekt Aquafin de resultaten van deze enquête en trekt daar voor zichzelf enkele conclusies uit. Als VVSG onthouden wij ons van deze conclusies. De organisatie van het lokale waterbeleid moet immers in een ruimere context van het integrale waterbeleid bekeken worden.*

*Maar tegelijkertijd geeft het artikel ook aan op welke wijze gemeenten en dan vooral de technische diensten naar de waterproblematiek kijken. Uit de respons blijkt dat immers voornamelijk de medewerkers van de technische diensten geantwoord hebben. We kunnen ons dan ook de vraag stellen of, indien de enquête ingevuld of voorbereid werd door de milieudiensten, gelijkaardige antwoorden geformuleerd zouden zijn. Indien dit zo zou zijn, pleit het artikel in elk geval voor meer afstemming binnen de gemeenten tussen de verschillende diensten die het waterbeleid vorm geven.*

*Reageren op dit artikel kan steeds bij Koen Marchand, stafmedewerker waterbeleid: [koen.marchand@vvsg.be](mailto:koen.marchand@vvsg.be)*

## Bevraging van steden en gemeenten over de werking van Aquafin



**Aquafin scoort goed op het vlak van technische bijstand, een heel belangrijk aspect voor de steden en gemeenten. Ze luistert naar de gemeenten en staat open voor suggesties.**

Aquafin nv heeft als primaire taak de rioolwaterzuiveringsinfrastructuur in Vlaanderen versneld te realiseren en te exploiteren. De maatschappij heeft in feite maar één klant, het Vlaams Gewest. Dat bepaalt de opdracht van Aquafin en vergoedt alle redelijke kosten. Na tien jaar werking maakte Bruno Beels, de bijzonder gevolmachtigde van het Vlaams Gewest bij Aquafin, in mei 2000 een balans op. Een maand later volgde een discussienota vanwege Aviel Verbruggen, kabinetschef van Vera Dua, Vlaams minister van Leefmilieu en Landbouw. Beide nota's bevatten elementen die de graad van 'klantentevredenheid' aangeven: de technische kwaliteit van Aquafin wordt erkend wat betreft het ontwerp, de realisatie, de exploitatie en de financiering (en hun wisselwerking) van de waterzuiveringsinfrastructuur. Het Vlaams Gewest is gereserveerder over de functionele kwaliteit van Aquafin, de wijze waarop de opdracht volbracht wordt. Daarbij wordt gewezen op het vergoedingssysteem dat kostenefficiëntie niet belooft. Ook de

overlappende en versnipperde bevoegdheden in het Vlaamse milieulandschap, vooral dan inzake de planning van de infrastructuur, maakt het niet evident ecologische resultaten af te dwingen. Daarom maken het Vlaams Gewest en Aquafin zich op om opnieuw te onderhandelen over de overeenkomst die hen bindt tot zeker 2020.

### Een dienstverlenend bedrijf

In de praktijk zijn de steden en gemeenten belangrijke gesprekspartners van Aquafin bij de uitvoering van haar bovengemeentelijke opdracht of in het kader van een rechtstreekse overeenkomst tussen de gemeente en Aquafin. Daarnaast groeit het bewustzijn dat de kennis en competentie van Aquafin breder ingezet kunnen worden. Een gemeente kan al een beroep doen op Aquafin voor de herberekening van haar totaal rioleringsplan (TRP), voor werftoezicht of grondverwerving... Maar zijn de gemeenten geneigd meer en nieuwe diensten af te nemen van Aquafin? Wat vindt een gemeente van de samenwerking met Aquafin? Het meten van de klantentevredenheid bij steden en gemeenten moet het bestuur van Aquafin in staat stellen het bedrijf in een koers te sturen die voor alle betrokkenen een win-winsituatie oplevert. Vandaar dat de resultaten van deze bevraging niet enkel binnenskamers bij Aquafin worden besproken, maar ook met het Gewest en de VVSG.

### Vragenformulier

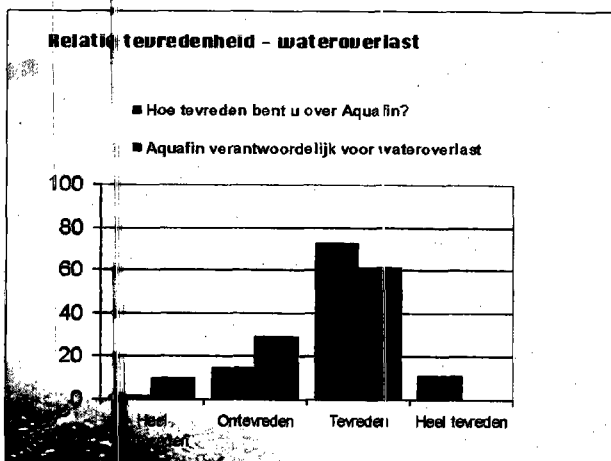
De tevredenheid van vertegenwoordigers bij steden en gemeenten werd gemeten op basis van een vragenlijst. Daarbij werden scores toegekend aan vooropgestelde stellingen of vragen. Deze scores kunnen nadien gebruikt worden om verbeteringsmaatregelen te evalueren. De enquêteformulieren werden

verzonden vanaf 14 november 2000 aan zowel technisch onderlegden als beslissers binnen een gemeente. Vier functies werden persoonlijk aangeschreven: burgemeester, schepen van openbare werken, secretaris en hoofd van de technische dienst. Eén zending volstond om een voldoende aantal antwoorden te verzamelen voor een representatieve enquête. Van de vier aangeschrevenen bij de 308 Vlaamse steden en gemeenten antwoordden er in totaal 305 personen of 25%. De hoogste antwoordgraad kwam van de technische diensten: 144 vragenlijsten of 47%. De antwoordformulieren kwamen van 154 gemeenten, hetzij 50% van alle Vlaamse steden en gemeenten. Ruim de helft van de respondenten had al ervaring met Aquafin, de andere antwoorden werden ingegeven door de perceptie die men heeft van het bedrijf. Gelijktijdig werd bij Aquafin ook een interne enquête gehouden. Daarbij moest de referentiegroep zich inleven in de quotering vanwege de gemeenten. En dat lukte aardig. Aquafinmedewerkers kunnen blijkbaar goed inschatten hoe de gemeenten over hen denken. Dat is een gezonde instelling om te werken aan een klantgerichte cultuur.

### In het algemeen tevreden

In eerste instantie werd gepeild naar de algemene tevredenheid over Aquafin. Dit leverde een zeer positief resultaat op: 84% van de respondenten is tevreden (73% tot heel tevreden (11%). Slechts 2% is 'heel ontevreden'. Voor de 11% 'heel tevreden' gemeenten levert Aquafin prestaties die uitschieten boven de verwachtingen. Bij deze score moet men uiteraard rekening houden met de marktsituatie: Aquafin is enige speler. Toch geeft deze score aan dat de gemeenten de rol van Aquafin als zeer positief ervaren, ondanks de soms tegenstrijdige belangen van het Vlaams Gewest en de gemeenten.

Als men de gemeenten bevraagt of Aquafin mee verantwoordelijk is voor de wateroverlast van de laatste jaren, dan is de score genuanceerder. 40% vindt dat Aquafin in deze weinig of geen verantwoordelijkheid draagt. 40% vindt dat Aquafin hier een rol speelt. Van deze groep is 10% heel ontevreden over Aquafin, tegenover slechts 2% van alle respondenten.



### Vertrouwen in technische kwaliteit

In een tweede fase werd gevraagd een prioriteit toe te kennen aan een aantal aspecten die aan de orde zijn bij de begeleiding van een gemeentelijk rioleringsproject door Aquafin. Op de vraag wat voor de gemeente de hoogste prioriteit heeft, staan in de top drie:

1. technische kwaliteit
2. budgetbeheersing
3. technische bijstand.

# FRISOMAT®

## VOORDELIGE HALLEN



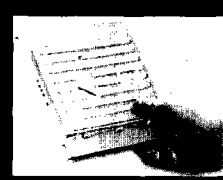
- Fabricatie Frisomat
- Snelle montage door eigen monteurs
- Lange levensduur
- Hoogte tot 70m

**FRISOMAT®** Stokerijstraat 79 - B-2110 Wijnegem  
Tel. 03/353.33.99 • Fax 03/383.32.82

JA, ik wens vrijblijvend documentatie te ontvangen.

Firma: \_\_\_\_\_  
 Naam: \_\_\_\_\_  
 Adres: \_\_\_\_\_  
 Plaats: \_\_\_\_\_  
 Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

### NC97 Het mobiel verkeersmeetsysteem



#### Verkeersanalyses op basis van tellingen?

- Het aantal voertuigen
- Classificatie volgens lengte en snelheid
- 14 dagen autonomie
- Onopvallend en veilig
- Instellingen vrij programmeerbaar
- Zowel huur als aankoop mogelijk



### VIASIS - Het mobiel snelheidsbord

#### Snelheid handhaven via het snelheidsinformatiebord?

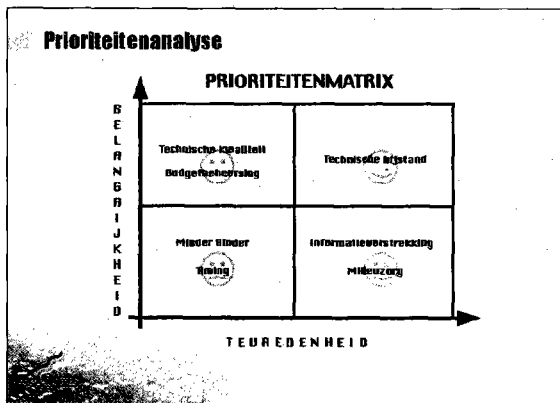


- LED of LCID techniek
- 2000-versie met vrij programmeerbare statistiekfuncties
- Lange autonomie
- Zowel huur als aankoop mogelijk

CIRIS Electronic Systems n.v.  
Kapelanielaan 14 - TTS Zone A  
B-9140 Temse - België  
Tel.: + 32 (0)3 886 59 15  
Fax: + 32 (0)3 886 99 31

**Ciris** ELECTRONIC SYSTEMS  
Schneider Group GIE

De gemeenten hebben veel vertrouwen in de technische kwaliteit van Aquafin dankzij haar technisch competente medewerkers. Maar de opvolging van projecten door verschillende projectingenieurs ervaren de gemeenten negatief. Ook vinden sommige gemeenten dat Aquafin half werk doet. De uitgevoerde projecten zijn kwalitatief hoogstaand, maar brengen geen wezenlijke verbetering op het gebied van waterbeheersing.



Vervolgens werd een matrix gecreëerd waarbij de aspecten van onder naar boven worden gerangschikt volgens toenemende belangrijkheid en van links naar rechts volgens toenemende tevredenheid. In deze matrix onderscheidt men vier kwadranten.

In het kwadrant rechtsboven staan de aspecten die heel belangrijk zijn voor de gemeenten en waarin Aquafin goed scoort, namelijk technische bijstand: Aquafin luistert naar de gemeenten en staat open voor suggesties. In het kwadrant linksboven staan de aspecten die heel belangrijk zijn voor de klant maar die voor verbetering vatbaar zijn, met name de technische kwaliteit en budgetbeheersing. De gemeenten hebben veel vertrouwen in de technische kwaliteit van Aquafin dankzij haar technisch competente medewerkers. Maar de opvolging van projecten door verschillende projectingenieurs ervaren de gemeenten negatief. Ook vinden sommige gemeenten dat Aquafin half werk doet. De uitgevoerde projecten zijn kwalitatief hoogstaand, maar brengen geen wezenlijke verbetering op het gebied van waterbeheersing. Zeker voor een burgemeester hangt de tevredenheid over het uitgevoerde werk sterk samen met het feit of een probleem van wateroverlast opgelost is. Hoe leg je uit dat collectorenwerken met afkoppelingsprojecten achter de rug zijn, maar dat er toch nog wateroverlast kan optreden?

De gemeenten oordelen ook gereserveerd over de budgetbeheersing. Aquafinwerken hebben de reputatie duur te zijn. Vermoedelijk staat het begrip 'duur' voor hogere investeringskosten ten gevolge van de strikte naleving van procedures, bestekken en de zorg voor minimale milieuhinder. Hier moet Aquafin de gemeenten duidelijk beter kunnen overtuigen van het belang van de totale kwaliteit van een realisatie. Aquafin scoort goed op het aspect milieuzorg, maar dit aspect is minder van tel voor de gemeenten. Dit is een belangrijke vaststelling aangezien Aquafin een milieubedrijf is dat de missie heeft bij te dragen tot de verbetering van de kwaliteit van het oppervlaktewater.

Een goede score krijgt Aquafin ook voor informatieverstrekking.

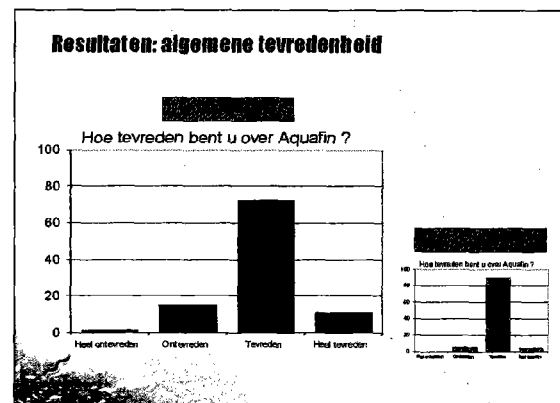
Minder tevreden zijn de gemeenten over het beperken van hinder voor de omwonenden en over de timing. Verbetering is welkom maar niet prioritair voor de gemeenten.

### De gemeenten als klant

In de enquête werden enkele vragen ingelast om bij de gemeenten te peilen naar een bredere dienstverlening door Aquafin. De helft van de ondervraagden vindt dat het dien-

stenaanbod van Aquafin uitgebreid moet worden. Tien procent van de gemeenten zegt volmondig ja tegen Aquafin als partner voor meer technische bijstand, projectmanagement van gemeentelijke rioleringsprojecten, projectmanagement van gemeentelijke KWZI's (kleinschalige waterzuiveringssystemen), oplossen van problemen van waterbeheersing, exploitatie van het gemeentelijk rioleringsstelsel en beheer van de gemeentelijke KWZI's.

De overige helft van de ondervraagden vindt niet dat het dienstenaanbod van Aquafin uitgebreid moet worden. Toch ziet een belangrijk percentage van deze groep Aquafin wel als partner van de apart voorgestelde diensten. Dit relateert de negatieve score toch enigszins. Blijkbaar denken een aantal gemeenten dat Aquafin sommige van deze diensten nu al aanbiedt.



### Besluiten

Aquafin krijgt grote waardering van de steden en gemeenten, in het bijzonder voor haar technische dienstverlening. Een belangrijke vaststelling is de discrepantie tussen wat belangrijk is voor het Gewest (milieu en timing) en wat belangrijk is voor de gemeenten. Aansturing vanuit het beleid blijft dus nodig om de Europese normen inzake oppervlaktewaterkwaliteit te halen.

Aquafin moet meer op de voorgrond treden bij wateroverlast. Zij moet haar professionele expertise aanwenden om problemen van waterbeheersing aan te pakken.

Aquafin heeft een hoog contactniveau en moet werk maken van een gebiedsgerichte organisatie met onder meer vaste aanspreekpunten.

Tot slot loont het voor Aquafin haar tien à vijftien procent 'loyale' klanten te binden met een breder dienstenaanbod.

Tevreden klanten trekken immers anderen mee over de streep.

### Informatie

Aquafin communicatie, 03.450.47.67, info@aquafin.be