

Scottish Water gebruikt de ISO 55001 norm om fysieke assets efficiënt te managen en het niveau van hun dienstverlening te verhogen.



“We streven continu ernaar ons asset management verder te ontwikkelen en te verbeteren. ISO 55001 biedt ons een goed passend en helder kader dat best practices stimuleert en ons helpt te groeien tot ons doel: marktleider in asset management. Dit is een essentieel onderdeel in onze reis naar dat doel. Het faciliteert zowel toekomstige verbeteringen in onze werkwijze als ook een duidelijke afstemming tussen de strategische richting van Scottish Water en de activiteiten die tijdens de asset lifecycle worden uitgevoerd.”

Geoff Aitkenhead
 Asset Management Director
 Scottish Water

Doelen Scottish Water:

- Aantoon van best practice
- Verbeteren van de dienstverlening
- Voldoen aan de regelgeving in de waterindustrie
- Waarde voor onze klanten verhogen

Voordelen Scottish Water:

- Beter toezicht op de assets
- Verwachtingen van de klant overtroffen
- Compliance aan de regelgeving
- Bedrijfsprestaties verbeterd
- Verbeterde reputatie en een goed beheerd bedrijf

Achtergrond

Scottish Water is een van de vijf grootste nutsbedrijven die water leveren in de UK. Het levert drinkwater en dienstverlening rondom afvalwater aan vijf miljoen klanten in 2,4 miljoen huishoudens en 124.000 bedrijven.

Bij het bedrijf, met haar hoofdkantoor gevestigd in Dunfermline, werken bijna 3.400 mensen door heel Schotland. Het beheert meer dan 45.000 km aan waterleiding, 50.000 km aan riolen, 280 waterzuiveringsinstallaties en 1800 afvalwaterzuiveringinstallaties. Het is de enige aanbieder van water en afvalwaterdiensten in een gebied van meer dan 48.000 km² – een derde van Groot-Brittannië. Het gebied heeft een kleine en verspreide populatie waardoor Scottish Water een reeks aan fysieke assets moet managen.

In 2012 en 2013 investeerde het bedrijf €590.000,- aan kwaliteitsverbeteringen; het behouden en verbeteren van zuiveringsinstallaties, waterleidingen, riolerings- en netwerken in Schotland.

Waarom certificatie?

Een belangrijk aandachtspunt van Scottish Water's strategie is investeren in de infrastructuur; het behouden en verbeteren van fysieke assets welke bijdragen aan de levering van schoon drinkwater en een efficiënte afvoer en verwerking van afvalwater.

De locaties en diensten van het bedrijf worden gemanaged met business management systemen die voldoen aan de hoogste normen. Deze omvatten de ISO 9001 en ISO 14001 certificatie door BSI. Hiermee toont het bedrijf haar commitment voor robuust en goed handelen – op het gebied van business management systemen. Ook heeft Scottish Water het PAS 55 certificaat. Dat was de eerste algemene standaard voor het optimaliseren van het management van fysieke assets. Daarnaast is het bedrijf gecertificeerd op ISO/IEC 17025. Hiermee toont het bedrijf de competentie aan van haar watertest- en calibratielaboratoria.

Nu is Scottish Water de eerste in haar sector dat gecertificeerd is op de nieuwe internationale, in januari 2014 gelanceerde norm, ISO 55001. Deze norm omvat de laatste internationale best practices in het managen van fysieke assets.

Kwaliteitsmanager Robert Doughty zegt dat het bereiken van certificatie een belangrijk streven is geweest voor Scottish Water.

"ISO 55001 stelt ons in staat om klanten en toezichthouders aan te tonen dat we een hoge mate van professionaliteit bereiken hebben in het optimaal beheren van onze assets, welke gebruikt worden om schoon drinkwater te produceren en afvalwater veilig en efficiënt te verwerken."

Voordelen

Hoewel het voor Scottish Water nog te vroeg is om de voordelen van ISO 55001 te kwantificeren zegt Simon Parsons, directeur van Strategic Customer Service Planning, dat hij gelooft dat certificatie snel haar vruchten zal afwerpen, "Certificatie is nog maar het begin en het belangrijkste voordeel is dat het ons in staat stelt om van hier continu te verbeteren", zegt hij. "We zullen de voordelen zowel intern bij Scottish Water, als extern bij klanten en andere stakeholders zien."

ISO 55001 is gebouwd op het succes van PAS 55, die op grote schaal wereldwijd is gebruikt door nutsbedrijven, transport-, mijnbouw-, verwerkende- en productie industrieën wereldwijd. "We hebben nu een raamwerk dat ons in staat stelt om onze continue verbeterprocessen af te stemmen op de internationale standaarden in asset management," zegt Colin Duguid, adjunct kwaliteitsmanager.

Colin Duguid vervolgt, "vanaf het moment waarop we de standaard intern zijn gaan invoeren, heeft het ons geholpen om geïsoleerde afdelingen te doorbreken, mensen aan te moedigen om samen te werken en om een mogelijkheid te bieden om een meer consistente service te leveren aan onze klanten."

Hij noemt het voorbeeld dat de norm ertoe aanzet om meer proactief onderhoud aan assets als waterzuiveringsinstallaties en waterleidingen te plegen. Dit moet uiteindelijk leiden tot een verdere verbetering van de dienst die wij leveren. ISO 55001 zal helpen het vertrouwen van klanten te verhogen in ons management van de assets en hen gerust te stellen over zaken als leverzekerheid, drinkwaterkwaliteit en de kosten voor het water.

Scottish Water ziet ISO 55001 ook als een teken van zekerheid voor haar toezichthouders, doordat de norm het bedrijf helpt om de waarde van de assets te behouden. Dit kan zorgen voor het vrij komen van geld voor verdere verbeteringen in de infrastructuur. Het zorgt bovendien dat de rekeningen voor de huishoudens in Schotland zo laag mogelijk blijven.

Scottish Water is nu één van de goedkoopste in het Verenigd Koninkrijk. In een rapport over de prestaties van de onderneming in 2012-13 schrijft de Water Industrie Commissie van Schotland dat het de verwachtingen overtrof op een aantal belangrijke gebieden: het niveau van dienstverlening aan de klant; het realiseren van haar 2010-15 investeringsprogramma; verminderen van lekkage; en behouden van financiële kracht.

Implementatie

ISO 55001 definieert de eisen voor een geïntegreerd en effectief management systeem voor de fysieke assets op vrijwel dezelfde manier als ISO 9001 de essentiële kenmerken van een kwaliteitsmanagement systeem specificeert. Door de ervaring van Scottish Water met ISO 9001 en PAS 55, vond het bedrijf de implementatie van de nieuwe standaard relatief eenvoudig, maar, zegt Colin Duguid, "Er waren ook nieuwe eisen opgenomen: aantonen dat we de omgeving waarin wij actief zijn begrijpen; begrijpen wat klanten en stakeholders van ons vragen; laten zien hoe we hun vraag beantwoorden; en laten zien hoe we terugkoppeling geven."

Hij zegt dat de meest uitdagende kwestie was het overtuigen van mensen van de noodzaak om te verbeteren. "Sommigen waren bezorgd over hoe belastend het zou kunnen zijn. We steken veel energie in het creëren van draagvlak, het vormen van een werkgroep met vertegenwoordigers van de belangrijkste onderdelen van het bedrijf, het publiceren van artikelen en het geven van presentaties om te laten zien hoe het zou kunnen gaan."

Toegevoegde waarde van BSI

BSI heeft een langdurige relatie met Scottish Water. BSI was sterk betrokken bij de ontwikkeling van ISO 55001 en was daarom een logische keuze voor certificatie op deze norm.

"We hebben een uitstekende werkrelatie opgebouwd in de tijd met BSI," zegt kwaliteitsmanager Robert Doughty. "Hun deskundigen zijn regelmatig geweest om een GAP analyse en Fase 1 en Fase 2 audits uit te voeren."

Simon Parsons, directeur van Strategic Customer Service Planning concludeert dat het onderhouden van de infrastructuur van Scottish Water van cruciaal belang is voor het voldoen aan eisen van zowel de klant als regelgeving nu en in de toekomst. Hij geeft aan: "ISO 55001 zal een centrale rol spelen bij het succesvol beheer van de fysieke assets van Scottish Water in de toekomst."

