



EurEau

Rue du Luxembourg 47-51,  
B-1050 Brussels, Belgium  
Tel: +32 (0)2 706 40 80  
Fax: +32 (0) 2 706 40 81  
secretariat@EurEau.org  
www.EurEau.org

# Veemajanduse juhtimistava ja veeteenuste läbipaistvus

## Tagame, et sidusrühmad oleksid teadlikud juhtimistava mudelist ja veeteenustest

### Kokkuvõte

Veemajanduse juhtimistava kirjeldab seadusandlust, poliitikaid, õiguslikku ja institutsionaalset raamistikku ning parimaid tavasid, mis hõlmavad kolme põhilist omavahel seotud elementi: läbipaistvus, vastutus ja sidusrühmade kaasamine.

Mitmesugused tõhusad juhtimistava läbipaistvust puudutavad reeglid ja meetmed on ELis tervikuna ning liikmesriikide tasandil juba paigas.

Vee-ettevõtted töötavad selle nimel, et veeteenuste osutamisel järgitaks läbipaistvuse, vastutuse ja sidusrühmade kaasamise abil tugevat juhtimistava.

Vee ja kanalisatsiooni kättesaadavus on inimõigus ning veeteenuste osutajad kannavad ühiskonna ees kindlat avalikku vastutust. Et seda rolli täita ning pälvida klientide ja avalikkuse usaldust, on veeteenuse osutajad oma vee- ja kanalisatsiooniteenuste osutamisel, ohutuse, ligipääsetavuse, kättesaadavuse, vastuvõetavuse ja taskukohasuse tagamisel, ning investeeringuid ja rahaliste vahendite eraldamist puudutavate otsuste langetamisel läbipaistvad.

Võrdlusuuringud aitavad läbipaistvust suurendada, kuid see ei ole ainus ega ka ideaalne lahendus (vaata meie seisukohti [võrdlusuuringute rakendamisest](#)).

Nii avalikus kui ka erasektoris tegutsevad veeteenuse osutajad suhtlevad oma klientidega, kuulates ära nende probleeme ja ootusi.

Veeteenuse osutajatel ja nende klientidel on üks ühine lõppeesmärk – tagada kvaliteetne, jätkusuutlik ja taskukohane veeteenus nii täna kui ka tulevaste põlvete jaoks. Selle saavutamise nimel tuleks vee-ettevõtetel muuta asjakohane võtmeinfo tarbijatele kättesaadavaks.

---

## 1. Taust

Oma 2014. aasta maikuus välja antud teatises (KOM (2014) 177) vastas Euroopa Komisjon Euroopa kodanike algatusele 'Õigus veele', tõstes esile



selle, et veemajanduse juhtimistava läbipaistvusel on võtmeroll vee ja kanalisatsiooni kättesaadavuse parandamises kodanikele, mõjutades selle peamisi mõõtmeid - ligipääsetavust, taskukohasust, vastuvõetavust, kättesaadavust ja ohutust.

EurEau toetab täielikult inimõiguse veele ja kanalisatsioonile Euroopa Liidu põhiõiguste hartasse lisamist, nagu ka vajadust läbipaistvuse järele veemajanduse juhtimistavas.

Euroopa Parlamendi 8. septembri 2015. aasta resolutsioon Euroopa kodanikualgatuse 'Õigus veele' järelmeetmete kohta (2014/2239(INI)) võttis vastu rea väga olulisi veemajanduse juhtimistavaga seonduvaid seisukohti.

Meie liikmed soovivad anda oma klientidele ja sidusrühmadele ülevaadet oma tegevusest, organisatsioonist ja juhtimisest, enda ees seisvatest väljakutsetest ja veeteenuste olulisest ühiskondlikust rollist.

See on üks EurEau' prioriteete ning selle elluviimiseks teeme me koostööd otsustajatega ja selliste rahvusvaheliste partneritega nagu OECD.

## 2. Võrdlusuuringud ja läbipaistvus

Indikaatorite ja võrdlusuuringute rakendamine veeteenuste hindamisel võivad aidata suurendada läbipaistvust veemajanduse juhtimistavas tervikuna. Kuid indikaatorid ja võrdlusuuringud ei pruugi viia suurema läbipaistvuseni tänu nende definitsioonide keerukusele ja erilaadsusele ning väljakutsele, mis on seotud Euroopa-ülese andmete kogumise, haldamise, töötlemise ning seega indikaatorite tõlgendamisega.

Kui võrdlusuuringud ja indikaatorid on tähtsaimad juhtimisvahendid veeteenuste tegevusnäitajate parandamisel, siis läbipaistvus juhtimistavas tähendab läbipaistvust „eeskirjade kogumis, praktikates ja protsessides, mille kaudu võetakse vastu ja rakendatakse veevarude ja veeteenuste juhtimisega seotud otsuseid, ning võetakse vastutusele otsustajaid”<sup>1</sup>. Põhiliselt tähendab läbipaistvus veemajanduse juhtimistavas seda, kes langetab otsuseid veevarude jaotamise kohta (põllumajanduses, tööstuses ja kodumajapidamistes kasutamiseks), kuidas kodanikud ja sidusrühmad saavad neile otsustele tähelepanu pöörata ja neid mõjutada, ning seda, kuidas veeteenuseid juhitakse.

OECD on nende teemade kallal töötanud alates 2008. aastast oma veemajanduse juhtimistava programmi raames. Tänapäevaks on selle tulemusena muude asjakohaste väljaannete seas valminud *Tervikliku veemajanduse suunised ja 12 veemajanduse juhtimistava põhimõtet*.

## 3. Veemajanduse juhtimistava: EurEau toetab

<sup>1</sup> [www.oecd.org/env/watergovernanceprogramme.htm](http://www.oecd.org/env/watergovernanceprogramme.htm)



## OECD põhimõtteid

OECD avaldas 'Tervikliku veemajanduse suunised'<sup>2</sup> 2014. aasta märtsis, esitades selles juhtimistava valdkondlikud käsitlused.

Ühe valdkonnana vaadeldakse uuringus veesektorit, arvestades selle olulisi omadusi:

- ~ veesektor sõltub paljudest osalejatest juhtimistava erinevatel tasanditel, mis muudab läbipaistvuse ning rollide ja vastutuste koordineerimise veelgi keerukamaks;
- ~ see on kapitalimahukas ning sisaldab suuri avalikke ja eravahendeid;
- ~ sektoril on suur monopoolne intensiivsus;
- ~ avaliku sektori otsustajatele, teenuse osutajatele ja tarbijatele kättesaadavate tehniliste ja finantsandmete vahel valitseb tugev asümmeetria.

Loetletud põhjustel hõlmab terviklikkus veemajanduse juhtimistavas kolme põhilist omavahel seotud elementi:

- ~ **Läbipaistvus**, mis võimaldab mitte ainult faktide ja näitajate, vaid ka mehhanismide ja protsesside avatust ja selgust nende jaoks, keda mõjutab vee-alaste otsuste vastuvõtmine. See kutsub veesektori osalejaid üles tegustema nähtavalt, ootuspäraselt ja arusaadavalt;
- ~ **Vastutust**, mis muudab osalejad vastutavaks oma tegude eest, hõlmates nii poliitilist, administratiivset ja rahalist mõõdet kui ka vastavust reeglitele ja standarditele; ja
- ~ **Sidusrühmade kaasamine**, st kõigi nende isikute või rühmade osalemist, keda otseselt või kaudselt mõjutab veepoliitika, ja/või kellel on võime mõjutada lõpptulemust ning tagada otsuste vastuvõtmist ja elluviimist ning informatsioonivajaduste täitmist.

EurEau on üks OECD ministrite nõukogu kohtumisel 4. juunil 2015. aastal vastu võetud '12-le veemajanduse juhtimistava põhimõttele'<sup>3</sup> allakirjutanute seast.

Põhimõtted nr 6, 9 ja 10 käsitlevad erinevaid mõõtmeid veemajanduse juhtimistava läbipaistvuses ja näitavad teed selle saavutamiseks, arvestades kahte omavahel seotud suunda – veevarude juhtimist ja veeteenuste osutamist.

Kui veevarude juhtimine kuulub tavaliselt vesikonda haldavate ametkondade pädevusse, siis vee- ja kanalisatsiooniteenuseid pakuvad vee-ettevõtted.

Terviklikkus ja läbipaistvus peaksid olema otsuste langetamise lahutamatud koostisosad kõikidel erinevatel tasanditel, alates rahvusvahelisest, siseriiklikust, piirkondlikust ja kohalikust tasandist kuni regulaatorite ja vee-ettevõteteneni.

<sup>2</sup> [www.oecd.org/cleangovbiz/CGB-Toolkit-2014.pdf](http://www.oecd.org/cleangovbiz/CGB-Toolkit-2014.pdf)

<sup>3</sup> [www.oecd.org/gov/regional-policy/OECD-Principles-on-Water-Governance-brochure.pdf](http://www.oecd.org/gov/regional-policy/OECD-Principles-on-Water-Governance-brochure.pdf)



EurEau tervitab OECD jõupingutusi läbipaistvuse suurendamisel nii veemajanduse juhtimistavas tervikuna kui veetööstuses kitsamalt.

## 4. Veemajanduse juhtimistava: neutraalsus subsidiaarsuspõhimõtte austamise osas

EurEau nõustub vee raamdirektiivis sätestatud põhimõttega, et vesi on avalik hüve, mitte kaup, mis on vajalik eluks ja inimväärikuseks. Nagu ELi lepingu reeglid nõuavad, peavad ELi reguleerivad instrumendid ja finantsinstitutsioonid jääma neutraalseks siseriiklike poliitikate osas, mis reguleerivad vee-ettevõtjate omandivormi, mistõttu ei tohiks need mingil juhul soosida vee-ettevõtete erastamist rahvusvahelise majandusliku kohandamise programmi või mistahes muu ELi majanduspoliitika koordineerimisprogrammi kontekstis.

## 5. Veeteenuste läbipaistvus

Vee-ettevõtetele on veemajanduse juhtimistavas vee- ja kanalisatsiooniteenuste pakkujana täita võtmeroll.

Kuna vee ja kanalisatsiooni kättesaadavus on inimõigus, siis osutavad vee-ettevõtted üldhuviteenust ja kannavad ühiskonna ees kindlat avalikku vastutust. Et seda rolli täita ning pälvida klientide ja avalikkuse usaldust, on veeteenuse osutajad oma vee- ja kanalisatsiooniteenuste osutamisel, kvaliteedi, ligipääsetavuse, kättesaadavuse, vastuvõetavuse ja taskukohasuse tagamisel, ning investeringuid ja rahaliste vahendite eraldamist puudutavate otsuste langetamisel läbipaistvad.

Nii avalikus kui ka erasektoris tegutsevad veeteenuse osutajad suhtlevad oma klientidega, et selgitada neile vee-ettevõtete ees seisvaid väljakutseid ja kohustusi. Vee-ettevõtted kuulavad ka ära klientide probleeme ja ootusi.

Veeteenuse osutajatel ja nende klientidel on üks ühine lõppeesmärk – tagada kvaliteetne, jätkusuutlik ja taskukohane veeteenus nii täna kui ka tulevaste põlvete jaoks.

Joogivee direktiivi artikli nr 13 kohaselt võtavad liikmesriigid kasutusele vajalikke meetmeid, tagamaks et tarbijatele on kättesaadav nõuete- ja ajakohane teave olmevee kvaliteedi kohta. Lisaks avaldab iga liikmesriik tarbijate teavitamiseks iga kolme aasta järel olmevee kvaliteedi kohta käiva aruande.

Euroopa Komisjon vaatab liikmesriikide aruanded läbi ning avaldab kokkuvõtva aruande olmevee kvaliteedi kohta ühenduses.

EurEau' liikmed on juba suurendanud jõupingutusi klientide teadlikkuse tõstmiseks ja klientide osaluse suurendamiseks teenuste elutsükliks.



Me usume, et ainult läbi koostöö pädevate institutsioonidega ning sidusrühmade ja klientide kaasamise on võimalik korralikult täita veeteenuste kui avaliku huvi teenuse missiooni.

Veeteenuste osutajad on suurendanud läbipaistvust oma protseduuride ja rahaliste vahendite eraldamist puudutavate otsuste põhjendamisel läbi erinevate mehhanismide, nagu näiteks 'Customers Forum' ('Kliendifoorum') Suurbritannias, 'Comité de Contrôle de l'Eau/Commission Consultative de l'Eau in Wallonia' ('Veekontrolli komitee/Vee nõuandekogu Valloonia'), 'Commission consultative des services publics locaux' ('Kohalike avalike teenuste nõuandekogu') 100% eraomandis olevatele vee-ettevõtetele Prantsusmaal, ulatuslik avalik informatsioon Hollandi veeteenust osutavate ettevõtete kodulehel ja väljaanded nagu 'Profile of the German Water Sector' ('Saksamaa veesektori profiil') Saksamaal.

On oluline, et veeteenuste osutajate poolt oma sidusrühmadele ja klientidele antav informatsioon oleks asjakohane ning edastatud selgelt ja arusaadavalt, mis annaks neile täielikud volitused.

EurEau soovib, et Euroopa Komisjon või Euroopa Keskkonaamet seaks üles internetiportaali, mis suunab lugejaid vee-ettevõtete kodulehele, mis sisaldab iga konkreetse liikmesriigi tarbijate jaoks asjakohast informatsiooni.

Lisa 1 toob ära mõnede EurEau' liikmete kogemused läbipaistvuse ja klientide kaasamise vallas.

---

## Lisa 1 – Meetmed läbipaistvuse saavutamiseks siseriiklikul tasandil

### Austria

[www.trinkwasserinfo.at/trinkwasserdatenbank/](http://www.trinkwasserinfo.at/trinkwasserdatenbank/)

### Belgia

Valloonia

[www.aquawal.be/fr/statistiques-de-l-eau-potable-et-de-l-assainissement-des-eaux-usees-en-wallonie.html?IDC=621](http://www.aquawal.be/fr/statistiques-de-l-eau-potable-et-de-l-assainissement-des-eaux-usees-en-wallonie.html?IDC=621)

Flandria

[www.youtube.com/channel/Uck\\_4P5BJ-MtEEDCKCsR\\_KqQ](http://www.youtube.com/channel/Uck_4P5BJ-MtEEDCKCsR_KqQ)

[www.youtube.com/watch?v=MxNUzL7BO2U](http://www.youtube.com/watch?v=MxNUzL7BO2U)

<http://jaarverslag.aquafin.be/en/annual-report-2014>

<https://en.vmm.be/publications/publicationlist>



Teavet joogivee tootmise ja -varustuse kohta Flandrias:

<https://en.vmm.be/publications/water-meter-2014-1>

## Taani

DANVA avaldab iga-aastaselt hinna- ja kulustatistikat, ning mitmesuguseid tehnilisi andmeid, nagu nt veekadude, energiatarbimise jms kohta käivat.

[www.danva.dk/waterinfofigures2014](http://www.danva.dk/waterinfofigures2014)

Joogivee kvaliteedi alane tarbijainfo: Joogivee direktiivi 98/93 artiklis nr 13 sätestatud nõuete põhjal on veesektor/DANVA koostanud oma vastavateemalised suunised, mis on läinud laialdasse kasutusse. Infot on lihtne leida läbi vee-ettevõtte veebilehe.

Läbipaistvuse suurenemist oodatakse ka vaidluste kohtuvälist lahendamist käsitleva direktiivi (oktoober 2015) elluviimise kaudu.

## Eesti

Eesti Vee-ettevõtjate Liit on avaldanud oma kodulehel liikmesettevõtete tariifinfo:

<http://evel.ee/teabepank/viited-organisatsioonidele/infomaterjalid/>

## Prantsusmaa

~ Riiklikul tasandil:

Korraldatakse arutelusid Comité National de l'Eau'sse (Rahvuslikku Veekomiteesse) kuuluvate sidusrühmadega, sh valitsusväliste organisatsioonide ja kliendiühingutega.

Alates 2008. aastast on kohalikel omavalitsustel kohustus üles laadida oma iga-aastased tegevustulemused, et välja arvutada 29 indikaatorit sellistes valdkondades nagu tariifid ja võlakohustused, joogivee- ja kanalisatsiooniteenuse kvaliteet ja klienditeeninduse kvaliteet:

[www.data.eaufrance.fr](http://www.data.eaufrance.fr)

Tulemusi kasutavad võrreldavate näitajate allikana riiklikud ja rahvusvahelised valitsused, akadeemikud, üksikisikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Üksikisikutel on ka võimalus tasuta alla laadida rakendus, mis võimaldab automaatselt näha kohaliku teenuse nõuetelevastavust, tariife jne.

~ FP2E ülevaade vee- ja kanalisatsiooniteenustest Prantsusmaal:

Iga kolme aasta tagant avaldab FP2E aruande, mis esitleb veeteenuse osutajate tegevuse tulemusi laiemas, sotsiaalse ja veekeskkonna perspektiivis:



[www.fp2e.org/publication/etudes-et-informations/public-water-supply-and-sanitation-services-in-france-2012](http://www.fp2e.org/publication/etudes-et-informations/public-water-supply-and-sanitation-services-in-france-2012)

~ Veeinfo keskus:

FP2E-I on interneti allikas, mis pakub temaatilisi ülevaateid, eriti veekvaliteedi teemal, kuivõrd üks peatükk on suunatud tervishoitöötajatele:

[www.cieau.com](http://www.cieau.com)

~ Vee-ettevõtjate tasandil:

Kõik eraettevõtted esitavad igal aastal kohalikule omavalitsusele kohustuslike kriteeriumide alusel koostatud aruande. Omavalitsused omakorda kasutavad saadud informatsiooni nende käest nõutava teenuste hinna ja kvaliteedi alase avaliku aruande koostamisel. Veekvaliteedi analüüside tulemused lisatakse ka veearvetele.

Kohalikul tasandil on Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL ehk Kohalike avalike teenuste nõuandekogu), mis on seatud 100% kontsessioonide tarbeks ning võimaldab otsest infovahetust ja arutelusid kodanikega. Samuti on kaasaegsetes kontsessioonides (nt Dijon'is, Lille'is jm) muutunud kasvavaks trendiks klientide ametlik kaasamine otsustusorganitesse.

## Saksamaa

Saksa Veetööstuse Liit avaldab iga nelja aasta tagant 'Saksamaa veesektori profiili'. See dokumenteerib Saksamaa veetööstuse tugevusi ohutuse, vee- ja kanalisatsiooniteenuste kvaliteedi ja jätkusuutlikkuse, majandusliku efektiivsuse ja kliendirahulolu vallas, ning annab ajakohase ülevaate vee- ja kanalisatsiooniteenuse osutajate võimekusest:

[www.dvgw.de/english-pages/drinking-water/profile-of-the-german-water-sector/?key=1-84](http://www.dvgw.de/english-pages/drinking-water/profile-of-the-german-water-sector/?key=1-84)

[www.dvgw.de/fileadmin/dvgw/wasser/organisation/branchenbild\\_engl\\_2015\\_kurzfassung.pdf](http://www.dvgw.de/fileadmin/dvgw/wasser/organisation/branchenbild_engl_2015_kurzfassung.pdf)

[www.dvgw.de/fileadmin/dvgw/wasser/organisation/branchenbild\\_engl\\_2015\\_langfassung.pdf](http://www.dvgw.de/fileadmin/dvgw/wasser/organisation/branchenbild_engl_2015_langfassung.pdf)

[www.bdew.de/internet.nsf/res/AC1ACA0C30D8226EC1257E83003DADB5/\\$file/150625\\_WEB\\_brachenbild\\_ENGL\\_wasserwirtschaft\\_2015\\_a4\\_25062015.pdf](http://www.bdew.de/internet.nsf/res/AC1ACA0C30D8226EC1257E83003DADB5/$file/150625_WEB_brachenbild_ENGL_wasserwirtschaft_2015_a4_25062015.pdf)

Klientidelt küsitakse tagasisidet nende rahuolu kohta vee-ettevõtjatega:

[www.bdew.de/internet.nsf/res/9C1A97039FE29D4BC1257E46002F4D53/\\$file/WEB\\_16\\_seiter\\_17cm\\_x\\_24cm\\_bdew\\_wasserkunden\\_2015.pdf](http://www.bdew.de/internet.nsf/res/9C1A97039FE29D4BC1257E46002F4D53/$file/WEB_16_seiter_17cm_x_24cm_bdew_wasserkunden_2015.pdf)

[www.bdew.de/internet.nsf/res/8FE8FE6DAA0985F7C1257CDA004667D3/\\$file/60030106\\_BDEW\\_Kundenbilanz\\_Standardpr%C3%A4sentation\\_20130218.pdf](http://www.bdew.de/internet.nsf/res/8FE8FE6DAA0985F7C1257CDA004667D3/$file/60030106_BDEW_Kundenbilanz_Standardpr%C3%A4sentation_20130218.pdf)

Euroopa vee- ja kanalisatsiooniteenuse hindade võrdluse (VEWA) kolmas



väljalase:

VEWA uuring võrdleb vee- ja kanalisatsiooniteenuste hindu Saksamaal, Inglismaal/Wales'is, Prantsusmaal, Hollandis, Austrias ja Poolas tegevusnäitajatega kaalutud alusel:

[www.bdew.de/internet.nsf/res/A3F0BAEECB637AC9C1257E3B0047BF17/\\$file/BDEW\\_VEWA\\_Study\\_English\\_20150423.pdf](http://www.bdew.de/internet.nsf/res/A3F0BAEECB637AC9C1257E3B0047BF17/$file/BDEW_VEWA_Study_English_20150423.pdf)

## Kreeka

Kreekas on kõigil veevarustuse ja kanalisatsiooniga tegelevatel munitsipaalettevõtetel (st kõikjal Kreekas, välja arvatud Ateenas ja Thessalonikis) iga-aastane seadusandlik kohustus avaldada infoleht ettevõtte tehniliste ja finantsandmetega, mis sisaldab ühtlasi ka kavandatavaid investeeringuid tarbijatele mõeldud infrastruktuuri. Infolehe täpne sisu ei ole ette kirjutatud (üksnes üldjoontes visandatud), ent see peaks andma tarbijatele selge pildi neid teenindava ettevõtte tegevustulemustest. Huvitav on märkida, et eraldi on nõutud 'ettevõtte efektiivuse' näitaja väljatoomist, ehkki selle mõõtmiseks puudub reeglistik.

## Ungari

Räägib tuleviku tarbijatega:

[www.vizkinics.hu](http://www.vizkinics.hu)

## Itaalia

Riiklik energia-, gaasi- ja veeamet (Autorità per l'Energia Elettrica, Gas e Sistema Idrico - AEEGSI) nõuab kõikidelt vee-ettevõtetelt infot nende veekvaliteedi kohta, mis oleks esitatud otse tarbijale kas siis paberarvel või läbi veebilehekülje.

AEEGSI nõue on ka asjakohase info avaldamine kohalike veeametite (EGATO) ja vee-ettevõtete veebilehel.

Kõik planeerimisega seotud protseduurid on avalikud.

Igal aastal esitab AEEGSI andmed Itaalia parlamendile ning avaldab aastaaruande.

Kõik AEEGSI poolt läbiviidavad protseduurid on avalikud ning nende kohta käiv teave avaldatakse ameti veebilehel:

[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

Vastavalt Itaalia riiklikule seadusandlusele (seadused 163/2006, 190/2012 ja 33/2013) on iga tellija (sh vee-ettevõtted) kohustatud avaldama kogu hankeid ja lepinguid puudutava asjakohase info.





'La Struttura di missione contro il dissesto idrogeologico e per lo Sviluppo delle infrastrutture idriche' – Itaalia valitsuse eriuksus üleujutuste ja veefrastruktuuridega tegelemiseks – avaldab kogu veeteenuste ja ELi seaduste rikkumise kohta käiva info järgmistel kodulehtedel:

[www.acqua.gov.it](http://www.acqua.gov.it)

[www.italiasicura.gov.it](http://www.italiasicura.gov.it)

Utilitatis (www.utilitatis.org) koostöös Utilitalia'ga annab välja 'sinist raamatut' ehk Itaalia veesektori täielikku analüüsi, mis keskendub makromajanduse näitajatele, nagu investeeringud, tariifid ja nende mõju perede eelarvele:

[www.utilitatis.org/pubblicazioni-2/](http://www.utilitatis.org/pubblicazioni-2/)

## Holland

Sektori tasandil avaldab Vewin iga (kolme) aasta tagant mitmesugust informatsiooni vee-ettevõtete tegevusnäitajate kohta, erinevat statistikat, tariife, kliendirahulolu ja elanikkonna veekasutust puudutavat teavet:

[www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Kerngegevens2015-ENG-WEB-los.pdf](http://www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Kerngegevens2015-ENG-WEB-los.pdf)

[www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Vewin\\_reflections\\_on\\_performance\\_2012.pdf](http://www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Vewin_reflections_on_performance_2012.pdf)

[www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Dutch\\_Drink\\_water\\_statistics\\_2015.pdf](http://www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Dutch_Drink_water_statistics_2015.pdf)

[www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Watergebruik\\_Thuis\\_2013.pdf](http://www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Watergebruik_Thuis_2013.pdf)

[www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Tarievenoverzicht\\_drinkwater\\_2015.pdf](http://www.vewin.nl/SiteCollectionDocuments/Publicaties/Tarievenoverzicht_drinkwater_2015.pdf)

Vee-ettevõtjad omakorda avaldavad palju eritellimusel koostatud informatsiooni üldistest andmetest, mis puudutab tariife ja näiteks seda, kuidas töötavad nende veemõõtjad ([www.oasen.nl/drinkwater-thuis/Paginas/watermeterontleed-Artikel.aspx](http://www.oasen.nl/drinkwater-thuis/Paginas/watermeterontleed-Artikel.aspx)), kuni mõnikord väga detailsete andmeteni veekvaliteedi kohta mõnes kohalikus piirkonnas:

[www.vitens.nl/overvitens/water/waterkwaliteit/Paginas/kwaliteitthuis.aspx](http://www.vitens.nl/overvitens/water/waterkwaliteit/Paginas/kwaliteitthuis.aspx)

[www.evides.nl/drinkwater/Documents/Waterkwaliteit/Tabel%20Drinkwaters.htm](http://www.evides.nl/drinkwater/Documents/Waterkwaliteit/Tabel%20Drinkwaters.htm)

## Norra

[http://norskvann.no/images/torilh/toril\\_pdf/Benchmarking\\_of\\_municipal\\_water\\_services\\_endelig.pdf](http://norskvann.no/images/torilh/toril_pdf/Benchmarking_of_municipal_water_services_endelig.pdf) (EN)



[http://norskvann.no/images/thomaslj/BedreVA\\_2013\\_web.pdf](http://norskvann.no/images/thomaslj/BedreVA_2013_web.pdf) (NOR)

<http://www.ssb.no/natur-og-miljo/artikler-og-publikasjoner/attachment/210649?ts=14a2e1f8e80>

(NOR)

## Rootsi

[www.stockholmvatten.se/en/](http://www.stockholmvatten.se/en/)

[www.kappala.se](http://www.kappala.se)

[www.vasyd.se/Malmo](http://www.vasyd.se/Malmo)

[www.gryaab.se](http://www.gryaab.se)

<http://nsva.se/>

[www.youtube.com/channel/UCKWit8Jt1ApkmQS0S8glpCg](http://www.youtube.com/channel/UCKWit8Jt1ApkmQS0S8glpCg)

<http://www.svenskvatten.se/Vattentjanster/Management/Hallbarhetsindex/>

<http://www.svenskvatten.se/Vattentjanster/Management/Hallbarhetsindex/Utgangspunkter-och-grundmodell/>

<http://www.svenskvatten.se/Vattentjanster/Management/Hallbarhetsindex/Syfte-och-tillampningar/>

<http://www.svenskvatten.se/Vattentjanster/Management/Hallbarhetsindex/Viktiga-aspekter-av-hallbarhetsindex/>

## Suurbritannia

1) OECD veemajanduse juhtimistava algatuse jaoks koostatud klientide kaasamise teemaline näidisjuhtum sellest, kuidas Inglismaal ja Wales'is kaasati kliendid hinnakehtestamise protsessi, millega määrati kindlaks veesektoris aastatel 2015-2020 kehtivad hinnad, teenused ja investeeringud.

2) Water UK Industry Datashare (veesektori andmete jagamine UK Water'i kaudu):

[www.water.org.uk/publications/reports/industry-facts-and-figures-2014](http://www.water.org.uk/publications/reports/industry-facts-and-figures-2014)

Suurbritannia veesektor avaldab igal aastal vabatahtlikult võrdlevaid andmeid keskkonnaalase tegevuse ja klienditeeninduse tegevusnäitajate kohta, aga ka finantsandmeid, sh makse ja kasumit puudutavat informatsiooni.

3) Ofwat'i Ühingujuhtimistava:

[www.ofwat.gov.uk/regulating/compliance/board/](http://www.ofwat.gov.uk/regulating/compliance/board/)

Inglismaa ja Wales'i ettevõtted, kelle tegevust reguleerib Ofwat, on omaks võtnud selle ühingujuhtimistava põhimõtted.



4) Kliendifoorum – Šotimaa:

<http://customerforum.org.uk/about-us/the-forum/>

<http://customerforum.org.uk/our-work/>

5) Mitmed Suurbritannia ettevõtted osalevad Euroopa võrdlusuuringute-alases koostööprogrammis 'Õppides rahvusvahelistest parimatest tavadest'.

6) Suurbritannia joogiveekvaliteedi regulaatorid avaldavad igal aastal oma võrdlevad aruanded – vaata <http://bit.ly/1P3k0dh>

## Mis on EurEau?

EurEau on Euroopa veesektori häälekandja. Me esindame 29 Euroopa riigi vee- ja kanalisatsiooniteenuse osutajaid, kes tegutsevad nii avalikus kui ka erasektoris.

Meie liikmeteks on Euroopa rahvuslikud vee-ettevõtjaid koondavad ühendused. EurEau koondab rahvuslikke vee-asjatundjaid, selleks et kujundada üheskoos Euroopa veetööstuse seisukohti küsimustes, mis puudutavad veekvaliteedi juhtimist, ressursitõhusust ning vee kättesaadavust Euroopa kodanikele ja ettevõtetele. EurEau' sekretariaat asub Brüsselis, kust koordineeritakse ligikaudu 150 liikmesorganisatsioonist ja vee-ettevõttest pärit eksperdi tööd ning otsitakse ühistele seisukohtadele toetust ELi otsustajate hulgas.

Meie liikmed töötavad selle nimel, et puhas vesi oleks alati kättesaadav ning jõuaks seejärel taas ohutult veeringlusesse. Meil on oluline roll veekeskkonda varitsevate ohtude teadvustamisel. Oma ligi 500 000 töötajaga annab Euroopa veesektor olulise panuse Euroopa majandusse.



EurEau

Rue du Luxembourg 47-51,  
B-1050 Brussels, Belgium  
Tel: +32 (0)2 706 40 80  
Fax: +32 (0) 2 706 40 81  
[secretariat@EurEau.org](mailto:secretariat@EurEau.org)  
[www.EurEau.org](http://www.EurEau.org)