



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.



Geïntegreerd jaarverslag 2024

Inhoud

Voorwoord.....	3
Kerncijfers.....	4
Jaarverslag 2024.....	6
Strategie en duurzaamheid.....	8
Sociaal.....	27
Governance.....	41
Financieel verslag.....	44
Commissarisverslagen.....	73

Voorwoord

Zorgen voor duurzaam water

- ◆ Hoe garanderen we **topkwaliteit** in elke fase van ons watersysteem en hoe zorgen we voor een aanpak aan de bron als het gaat over vervuilende stoffen in onze waterbronnen?
- ◆ Hoe minimaliseren we de impact van onze activiteiten op **mens en milieu**?
- ◆ En hoe zorgen we het best voor onze **mensen**: klanten, medewerkers, partners ...?

Kwaliteit, duurzaamheid en menselijkheid: die 3 thema's lopen als een rode draad door het jaarverslag 2024 van De Watergroep. Je krijgt de kerncijfers, de belangrijkste realisaties en het financiële verslag.

Hoogtepunten

Ontdek in dit jaarverslag hoe we ervoor zorgen dat er altijd genoeg water is, ondanks de klimaatuitdagingen. We zetten onder andere in op bronspreiding en de bescherming van onze waterbronnen, een betere verbinding tussen drinkwaterinfrastructuur, uitbreiding van de productiecapaciteit en nieuwe vormen van wateropslag. Vaak gaat dit alles hand in hand met innovatieve oplossingen: om ons waterverlies terug te dringen of via de uitrol van de digitale watermeter die onze klanten een beter inzicht biedt in hun waterverbruik. In 2024 stelden we eveneens een energieconsortium aan dat zonneparken en windturbines zal installeren en beheren op onze sites. Zo willen we tegen 2030 evenveel energie produceren als we verbruiken. Op menselijk vlak zetten we in op digitale inclusie en communicatie. Als waterbedrijf willen we maximaal toegankelijk zijn, ook voor wie digitaal minder sterk is. Bij al deze strategische projecten hebben we aandacht voor een financiële balans die de kosten en opbrengsten in evenwicht houdt.

Fusiebedrijf Waterunie vanaf 2026

Intussen kijken we uit naar een grote volgende mijlpaal: samen met Farys gaan we vanaf januari 2026 verder onder de naam Waterunie. Door onze krachten te bundelen, blijven we topkwaliteit garanderen, houden we kraanwater betaalbaar en winnen we bij schaalvoordelen. Achter de schermen werkt iedereen hard om die operationele fusie vlot te laten verlopen.

Blijf je graag op de hoogte van alle lopende projecten? Surf dan naar de website www.dewatergroep.be.



Kerncijfers

DRINKWATER



Aantal drinkwater-aftakkingen

1.538.121 ↑

(1.523.154 in 2023)



Aantal kilometer leidingen

34.839 ↑

(34.677 in 2023)



Aantal klanten in ons verzorgingsgebied

3.381.134 ↑

(3.361.571 in 2023)



Aantal kubieke meter drinkwater geproduceerd

123.902.262 ↓

(124.929.697 in 2023)



Aantal kubieke meter drinkwater beschikbaar*

171.335.633 ↑

(171.139.702 in 2023)



Gemiddeld huishoudelijk verbruik per drinkwater-aftakking

64,37 m³ ↓

(64,98 m³ in 2023)



Geïnstalleerde digitale watermeters in 2024

152.974 ↑

(77.603 in 2023)



Gemiddelde leeftijd leidingnet

36,6 jaar =

(36,6 in 2023)



Onderzochte kwaliteitsparameters

2.777.922 ↑

(2.647.017 in 2023)

AFVALWATER



Aantal Riopact-vennoten

25 =

Aantal Riopactgemeenten

49 =



Aantal nieuwe rioolaansluitingen

2.028 ↑

(1.778 in 2023)



Aantal meter riool gereinigd en geïnspecteerd

83.379 ↓

(140.727 in 2023)



Aantal geïnspecteerde rioleringsputten

5.321 ↑

(3.989 in 2023)



Aantal verleende adviezen aan steden en gemeenten

924 ↑

(746 in 2023)



Aantal interventies op het rioleringsstelsel

3.307 ↑

(2.348 in 2023)

* zelf geproduceerd - verkocht aan andere waterbedrijven
+ aangekocht van andere waterbedrijven

KLIMAAT EN DUURZAAM ONDERNEMEN



Energieverbruik

78 GWh =

(78 GWh in 2023)

Aangekochte energie:
aandeel groene stroom**100%**Lekverlies (Infrastructure
Leakage Index (ILI*))**1,16 ↓**

(1,18 in 2023)

56% ↑van onze klanten ontvangt
de waterfactuur digitaal

(51,7% in 2023)

Digitale
waterfacturen**3.252.113 ↑**vermeden papieren
waterfacturen

(2.971.699 in 2023)

OOG VOOR DE KLANT

Algemene tevredenheids-
score klanten drinkwater**7,2/10 =**

(7,2/10 in 2023)

Onze waterbar of watertap
op evenementen**182 keer ↑**

(163 in 2023)

Aantal uitgevoerde
waterkeuringen**11.995 ↓**

(14.361 in 2023)

Aantal uitgevoerde
rioolkeuringen**1.810 ↑**

(1.675 in 2023)

WATERMAKERS



Aantal medewerkers

1.651Aantal opleidingsuren **43.007 ↑** (31.565 in 2023)

Medewerkers die minstens 1 opleiding volgden

99,76% ↑ (93,40% in 2023)

DE WATERGROEP ALS ORGANISATIE

Resultaat**: **€ -6,7 miljoen ↑** (€ -20,4 miljoen in 2023)Omzet: **€ 838 miljoen ↑** (€ 793 miljoen in 2023)Aantal gemeenten waar
De Watergroep actief
was in 2024**177**

* Internationale standaard voor het becijferen van lekverlies. Je leest alles over onze lekverliescijfers op www.dewatergroep.be/lekverliezen.

** totaal bedrijfsresultaat en financieel resultaat, puur boekhoudkundig



Jaarverslag 2024

Structuur van onze organisatie

De Watergroep heeft de volgende beleids- en beslissingsorganen:

Raad van bestuur

Dit orgaan bepaalt het algemene beleid van De Watergroep. Het bestaat uit 13 leden, inclusief de voorzitter, en heeft 2 comités: het auditcomité en de consultatieve commissie voor de pensioenen.

Bureau van de raad van bestuur

Dit orgaan bestaat uit de voorzitter en 4 leden van de raad van bestuur.

Algemene vergadering

Dit orgaan bestaat uit alle vennoten van de maatschappij.

Aandeelhoudersbestuur voor de drinkwaterdiensten

Dit orgaan bestaat uit vertegenwoordigers van de provinciale en gemeentelijke vennoten van de drinkwaterdiensten, die lid moeten zijn van een gemeente- of provincieraad. Het adviseert de raad van bestuur over:

- het investeringsprogramma van de drinkwaterdienst
- de tarieven
- het budget van de maatschappij
- de jaarrekeningen van de maatschappij
- statutenwijzigingen
- strategische dossiers.

Leden van dit aandeelhoudersbestuur worden benoemd voor een periode van 6 jaar en zijn herbenoembaar.

Aandeelhoudersbestuur voor de rioolwaterdiensten (Riopactcomité)

Dit orgaan bestaat uit vertegenwoordigers van de gemeentelijke vennoten van de rioolwaterdienst en van de nv Aquafin. Het adviseert de raad van bestuur over:

- het investeringsprogramma van de rioolwaterdienst
- de tarieven van de saneringsbijdragen en -vergoedingen
- het budget van de rioolwaterdienst
- de jaarrekeningen van de maatschappij
- statutenwijzigingen
- strategische dossiers.

Leden van dit aandeelhoudersbestuur worden benoemd voor een periode van 6 jaar en zijn herbenoembaar.

Directieteam

Het directieteam staat in voor de dagelijkse leiding en de realisatie van de doelstellingen en strategie op lange termijn. Het bestaat uit:

- de directeur-generaal
- de directeurs van Distributie en Toevoer, Productie en Opslag, Bedrijfsondersteunende Diensten, Innovatie en Digitalisering, HR, Markt en Relatiebeheer, Strategische Projecten
- de bedrijfsrisicobeheerder
- de coördinerend preventieadviseur interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Strategie en duurzaamheid

Inzetten op duurzaam water

Missie

Zorgen voor duurzaam water, vandaag, en voor de generaties van morgen: dat is het basisdoel van De Watergroep. Aan de hand van 5 **waarden** – samenwerking, betrouwbaarheid, betrokkenheid, zorgzaamheid en initiatief nemen – werken we elke dag aan onze 4 **basisambities**:

- Onze klanten en vennoten zijn enthousiast over De Watergroep en de diensten die we leveren.
- Onze medewerkers kiezen bewust voor De Watergroep als een duurzame werkgever.
- Onze partners werken bij voorkeur samen met De Watergroep om het integrale watersysteem in Vlaanderen te versterken.
- De Watergroep neemt het voortouw in de transitie naar een klimaatrobuuste watervoorziening.

Strategie

In 2022 heeft De Watergroep haar strategie bijgestuurd. De aanpassing gebeurde na een grondige strategische oefening met de directie en de raad van bestuur van De Watergroep.

De strategiekaart behouden we tot begin 2026, het moment waarop De Watergroep en collega-waterbedrijf Farys formeel gaan samenwerken onder de naam Waterunie. Voor Waterunie werken we een nieuwe, gezamenlijke strategie uit.



Figuur 1. Strategiekaart van De Watergroep.

Duurzaam omgaan met water

In de periode 2023-2024 voerde De Watergroep een dubbele materialiteitsanalyse uit. Via een bevraging bij interne en externe belanghebbenden brachten we onze dubbele materialiteit in kaart.

Analyse dubbele materialiteit

De analyse startte in september 2023 en werd ingebed in onze bestaande structuren en processen. Voor deze eerste oefening beperkten we ons tot de **drinkwateractiviteiten** van De Watergroep. De activiteiten van dochteronderneming Azulatis, die inzet op industriewater, en afvalwaterbeheerder Riopact, een samenwerking tussen De Watergroep en Aquafin, namen we in deze materialiteitsanalyse niet mee. In de volgende duurzaamheidsverslagen bekijken we om dit wel mee te nemen

Selectie van materiële thema's

Op basis van de **omgevingsanalyse, interviews met interne experts** en de onderwerpen van de Europese standaarden voor duurzaamheidsrapportage (European Sustainability Reporting Standards) maakte het projectteam een ruim overzicht van alle onderwerpen die we moesten meenemen. We beoordeelden die tijdens verschillende brainstormsessies in de projectgroep op hun relevantie voor onze duurzaamheidsstrategie. Als een onderwerp minstens 2 keer als 'essentieel' werd genoemd, namen we het mee naar de longlist. Twijfelgevallen bespraken we in groep, om zo tot een longlist te komen van 46 onderwerpen.

De wisselwerking tussen de projectgroep, de directie en de raad van bestuur leidde tot de onderstaande shortlist van 20 onderwerpen:

Onderwerp	Definitie
Klimaatadaptatie	Het nemen van maatregelen om weerbaar te zijn tegen de gevolgen van klimaatverandering, zoals bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden.
Waterverbruik	Het verbruik van water dat niet aan de klant wordt geleverd zoals bijvoorbeeld spoelwater van leidingen en installaties.
Waterlozing	De hoeveelheid water die De Watergroep loost of afvoert naar derden.
Veiligheid & gezondheid (Eigen personeel)	Het instellen van maatregelen en praktijken om een veilige werkomgeving te garanderen en het welzijn van haar werknemers te beschermen.
Energie	De hoeveelheid energie die De Watergroep verbruikt voor haar activiteiten, zoals de productie van drinkwater, in haar kantoorgebouwen ...
Klimaatmitigatie	De vermindering van de broeikasgasuitstoot van De Watergroep om zo de impact van klimaatverandering te beperken.

Onderwerp	Definitie
Veiligheid & gezondheid (Consumenten en/of eindgebruikers)	De garantie dat het drinkwater dat De Watergroep produceert veilig is voor de consument en voldoet aan de wettelijke normen. Die verantwoordelijkheid omvat ook de nodige communicatie.
Wateronttrekking	Het onttrekken van grondwater.
Opleiding en ontwikkeling vaardigheden (Eigen personeel)	De organisatie van programma's en activiteiten om de kennis, competenties en persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers te verbeteren.
Biodiversiteit	De impact van De Watergroep op het verlies van soorten en ecosystemen en de ontwikkeling van acties om dit te voorkomen.
Zeer zorgwekkende stoffen	Het vermijden van mogelijk gevaarlijke stoffen bij de drinkwaterproductie en distributie.
Schoon water en sanitair van getroffen gemeenschappen	Een veilig en schoon watersysteem voor de omwonenden van productiesites van De Watergroep.
Bedrijfscultuur	Het waardenkader waarbinnen de medewerkers handelen.
Werk-privébalans (Eigen personeel)	De Watergroep hecht veel belang aan een gezonde werk-privébalans bij haar medewerkers en wil daaraan bijdragen.
Circulaire economie - Afvalstoffen	De ontwikkeling van een materiaal- en afvalbeleid om afvalproductie te verminderen.
Bodem-verontreiniging	Het controleren, voorkomen en verminderen van bodemvervuiling door De Watergroep.
Beheer relaties met leveranciers, inclusief betalingspraktijken	Goede banden met de leveranciers van De Watergroep, onder andere door faire betalingsvoorwaarden.
Sociale inclusie van consumenten	De toegang tot betaalbaar water voor alle klanten van De Watergroep. De toegankelijkheid van de producten en diensten van De Watergroep voor iedereen ongeacht achtergrond of mogelijkheden.
Toegang tot informatie (Consumenten en/of eindgebruikers)	Het recht voor de klanten van De Watergroep om gemakkelijk nauwkeurige informatie te krijgen.
Opleiding en ontwikkeling vaardigheden (Werknemers in de waardeketen)	De opleiding en ontwikkeling van kennis en vaardigheden bij de medewerkers van leveranciers.

Tabel 1. Shortlist onderwerpen

Bevraging van externe belanghebbenden

De volgende stap in de dubbele materialiteitsanalyse was een online bevraging over de geselecteerde onderwerpen. Tijdens het najaarsseminarie van 2023 brachten we de **sleutelbelanghebbenden** in kaart die we bij onze analyse wilden betrekken. We stuurden de **bevraging** naar onze vennoten, leveranciers, aannemers, vakorganisaties, industriële klanten en een panel van huishoudelijke klanten.

De vragenlijst werd in februari 2024 naar een totaal van 2.455 externe belanghebbenden verzonden. 834 deelnemers stuurden de vragenlijst voor de deadline, 9 maart 2024, volledig ingevuld terug.

Voor elk van de onderwerpen stelden we de deelnemers 2 vragen:

- ◆ Hoeveel prioriteit moet De Watergroep volgens jou aan deze thema's geven, nu en in de nabije toekomst?
- ◆ Hoe scoort De Watergroep volgens jou vandaag op deze thema's?

Elk onderwerp kreeg een score op een schaal van 1 (geen prioriteit) tot 10 (hoge prioriteit). Ten slotte gaven we de respondenten ook de kans om zelf extra thema's aan te brengen die volgens hen nog ontbraken binnen de vragenlijst.

Als sluitstuk van de externe bevragingen namen we **interviews** af met medewerkers van de Vlaamse Milieumaatschappij en van een vertegenwoordiger van het kabinet van minister Zuhair Demir, toen nog bevoegd voor Omgeving. Al die belanghebbenden waren op **beleidsniveau** betrokken bij de werking van De Watergroep.



We overliepen met hen de vragenlijst en gaven, waar nodig, extra duiding bij de verschillende onderwerpen. We gingen ook na of er volgens hen nog relevante onderwerpen ontbraken in onze analyse, maar dat bleek niet het geval.

Per groep belanghebbenden berekenden we het **gemiddelde** van de scores. De groepsscores werden **gewogen** en samengebracht tot een totaalscore per onderwerp. Het procentuele gewicht van elke groep belanghebbenden bepaalden we volgens onderstaand overzicht:

Externe partij	Procentueel gewicht
Klanten (huishoudelijk)	22%
Regulator (Vlaamse Milieumaatschappij)	19%
Vennoten	17%
Grootverbruikers (verbruik > 500 m³ of industriële klanten)	14%
Raad van bestuur	11%
Leveranciers	8%
Vlaamse overheid	6%
Vakorganisaties	3%

Tabel 2. Weging scores verschillende groepen belanghebbenden.

Bevraging van interne belanghebbenden

Ook aan onze medewerkers (1.653 op het moment van de meting) vroegen we om een online bevraging in te vullen. 219 medewerkers vulden de vragenlijst in, wat neerkomt op een responsgraad van 13%.

We vroegen aan onze medewerkers om voor elk onderwerp aan te geven hoe goed De Watergroep daar volgens hen op scoort, op een schaal van 1 tot 10. Voor elk onderwerp berekenden we de gemiddelde score van de antwoorden.

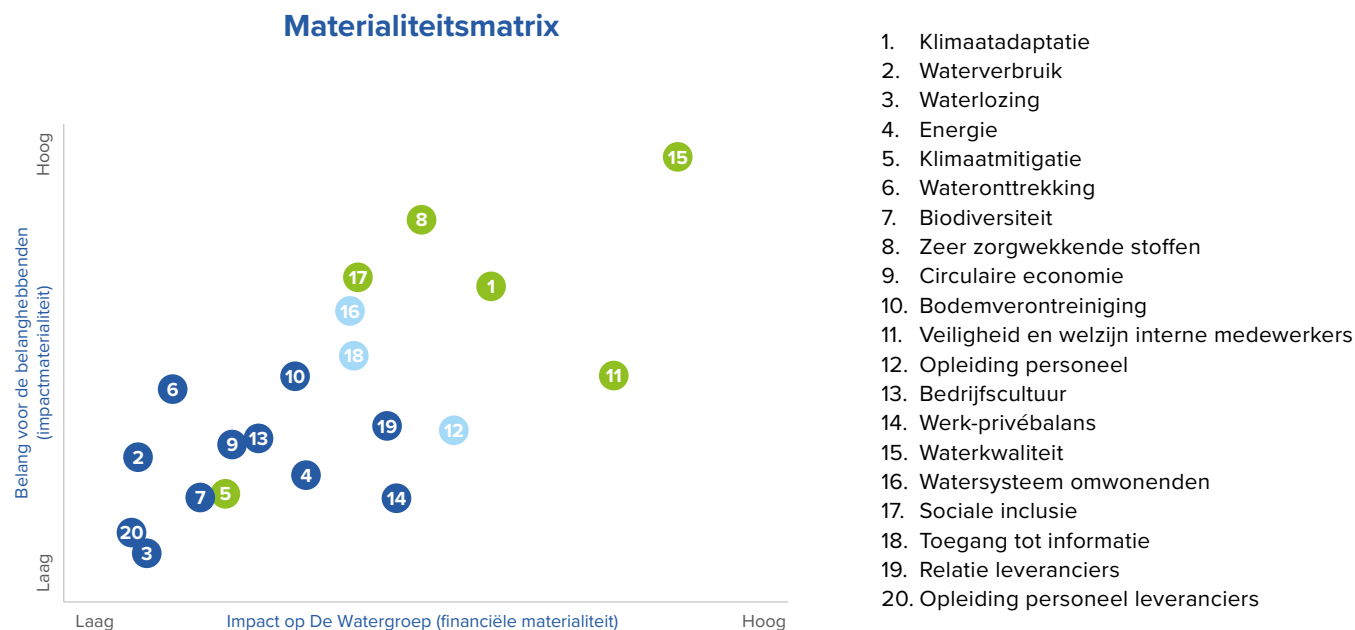
Analyse en validatie van de materiële onderwerpen

De resultaten van de interne en externe bevraging bundelden we in een materialiteitsmatrix. De gewogen gemiddelde scores van de externe belanghebbenden plaatsten we op de y-as, de gemiddelde scores van de interne belanghebbenden op de x-as.

Op advies van de projectgroep en na goedkeuring door de directie, besliste de raad van bestuur over de drempel. Het resultaat:

- ◆ 5 onderwerpen die zowel voor interne als externe belanghebbenden materieel waren: klimaatadaptatie, zeer zorgwekkende stoffen, veiligheid en welzijn interne medewerkers, waterkwaliteit en sociale inclusie. Hoewel het onderwerp 'klimaatmitigatie' onder de drempel viel, werd besloten om het toch mee te nemen als materieel onderwerp.
- ◆ 3 onderwerpen die één van beide groepen als materieel beoordeelde ('semi-materieel'): watersysteem omwonenden, toegang tot informatie en opleiding Personeel.

De raad van bestuur valideerde de volledige lijst met materiële onderwerpen op 26 april 2024.



Figuur 2. Materialiteitsmatrix van De Watergroep.

Tactische risicoanalyse

Binnen de normale risicocycclus voert elke afdeling van De Watergroep jaarlijks een **tactische risicoanalyse** uit. Die analyse namen we ook mee in onze dubbele materialiteitsoefening. De verschillende onderwerpen die een risico kunnen vormen, krijgen daarbij scores van 1 (geen risico) tot 5 (groot risico). We kijken zowel naar het mogelijke financiële effect van het risico als de waarschijnlijkheid dat het zal optreden.

Daarnaast analyseren de directie en de raad van bestuur op regelmatige basis de **strategische bedrijfsrisico's**. Deze oefening voerden we opnieuw uit in 2024.

Selectie onderwerpen

Binnen elke dienst maakten we een selectie van strategisch relevante risico's. De **gevolgen** kunnen gaan over een financieel effect, reputatieschade, impact op de waterketen (bijvoorbeeld op de waterleverzekerheid of waterveiligheid), impact op de milieu- en personenveiligheid, impact op de (niet-)naleving van wetgeving en impact op de ondersteunende werking.

De directeurs, managers en de staf van elke afdeling scoorden deze topics, en koppelden die terug naar het directieteam. Zij bespraken de scores en kwamen tot een definitieve score voor elk risico.

Validatie van de risico's

De raad van bestuur **valideerde** die scores. De tien hoogst scorende financiële risico's namen we verder mee in onze materialiteitsanalyse.

Standaard		Onderwerp
ESRS E1	Toenemende waterschaarste als gevolg van klimaatverandering brengt de waterleverzekerheid in het gedrang.	
ESRS E2	Eventuele kwaliteitsproblemen met het drinkwater kunnen de dienstlevering van De Watergroep negatief beïnvloeden.	
ESRS E2	Verontreiniging van onze waterbronnen leidt tot minder goede waterkwaliteit.	
ESRS S1	De competenties van onze werknemers komen niet overeen met de functievereisten van de job.	
ESRS S1	Het welzijn van onze werknemers wordt beïnvloed door werkdruk.	
ESRS S3	Weerstand bij omwonenden tegen aanpassingen van de infrastructuur zorgt voor vertragingen.	
ESRS S4	Afnemend verbruik van de centrale watervoorziening leidt tot een dalende vraag.	

Standaard		Onderwerp
ESRS G1	Informatiesystemen vallen uit (cybersecurity).	
ESRS G1	De Watergroep kan niet aan haar betalingsverplichtingen voldoen.	

Tabel 3. Overzicht van de hoogst scorende financiële risico's.

Twee van deze risico's nemen we mee in het financiële luik (zie Financieel rapport):

- ◆ Afnemend verbruik van centrale watervoorziening leidt tot dalende vraag.
- ◆ De Watergroep kan niet aan haar betalingsverplichtingen voldoen.

De andere onderwerpen worden behandeld in het duurzaamheidsrapport.

Relevante onderwerpen

In een laatste fase legden we de resultaten van de (impact) materialiteitsanalyse en de risicoanalyse naast elkaar. Onderwerpen die (grotendeels) samenvielen, groepeerden we:

Materialiteitsanalyse	Risicoanalyse
Klimaatmitigatie	-
Klimaatadaptatie	Toenemende waterschaarste (oorzaak)
Zeer zorgwekkende stoffen	Verontreiniging van onze waterbronnen
Gezondheid en veiligheid personeel	Welzijn van de werknemers
Opleiding personeel	Mismatch tussen competenties en functievereisten
Watersysteem omwonenden	Weerstand tegen aanpassing infrastructuur
Sociale inclusie	-
Waterkwaliteit	Kwaliteitsproblemen met het drinkwater
Toegang tot informatie	-
-	Uitvallen van informatiesystemen door problemen met cybersecurity
-	Invoering van regelgeving met nadelige impact op onze werking

Tabel 4. Vergelijking impact- en risicoanalyse.



Dat leidde tot het onderstaande overzicht van **materiële onderwerpen**:

Materieel onderwerp	Beschrijving onderwerp
Milieu	
Klimaatmitigatie	Maatregelen nemen om de klimaatimpact te verkleinen
Klimaatadaptatie	Omgaan met toenemende waterschaarste
Verontreiniging	Vermijden dat onze waterbronnen verontreinigd worden (inclusief zeer zorgwekkende stoffen in het ruwe water)
Sociaal	
Veiligheid en gezondheid personeel	Welzijn van onze werknemers verhogen
Opleiding personeel	Mismatch tussen competenties en functievereisten vermijden
Omwonenden	Zorgen dat er zo weinig mogelijk weerstand is tegen aanpassingen aan onze infrastructuur
Consumenten en eindgebruikers	Zorgen voor sociale inclusie Kwaliteit van het drinkwater garanderen Toegang tot informatie verzekeren
Goed bestuur	
Zakelijk gedrag	Zorgen dat onze informatiesystemen operationeel blijven en cybersecurity gewaarborgd is Zorgen dat regelgeving geen nadelige impact heeft op onze werking

Tabel 5. Overzicht materiële onderwerpen van De Watergroep.

Milieu

Klimaatverandering

De klimaatverandering heeft een grote impact op de kernactiviteiten van De Watergroep. **Extreme weeromstandigheden** zoals lange droogteperiodes zorgen ervoor dat er te weinig ruw water beschikbaar is. Als het heel hard regent, kan de riolering niet meer volgen. Daardoor komt er ook vaker rioolwater terecht in het oppervlaktewater. Er spoelen dan ook meer meststoffen en andere stoffen uit landbouwgronden. Dat beïnvloedt de kwaliteit van ons ruw water.

De Watergroep stoot ook broeikasgassen uit, die bijdragen aan de klimaatverandering. Een groot deel ontstaat **tijdens de productie en levering van drinkwater**: we winnen grond- en oppervlaktewater, zuiveren het en leveren het tot bij de klant. Elk van die stappen vraagt energie en materialen. De chemicaliën die we inzetten bij de drinkwaterproductie en de **materialen** die we gebruiken in ons ondergronds waterleidingennetwerk dragen bij aan onze emissies. Ook de **uitstoot** van onze bedrijfsvloot is een bron van broeikasgassen.

Onze impact

Het grootste deel van de broeikasgasemissies van De Watergroep is afkomstig van het **verbruik** van elektriciteit en chemicaliën.

Elektriciteit is nodig om drinkwater te produceren en vervolgens te leveren aan onze klanten. We kopen daarom voor 100% van onze elektriciteitsconsumptie groenestroomcertificaten aan met garanties van oorsprong. Onze beschikbare ruimte zetten we in voor de productie van hernieuwbare energie, bijvoorbeeld via zonnepanelen op daken en terreinen. Hiermee versterken we de lokale hernieuwbare energieproductie.

Bij de productie van drinkwater zijn er verschillende **chemicaliën** nodig. Zo gebruiken we natriumhydroxide om de zuurtegraad van het water te regelen. Die stof heeft, zowel in gewicht als in CO₂-impact, het grootste aandeel van alle chemicaliën. Daarnaast hebben we in ons productieproces andere chemische stoffen nodig om de drinkwaterkwaliteit te garanderen.

Doordat het water tijdens de **behandeling** in contact komt met de lucht, komt er CO₂ vrij. De beluchting van grondwater zorgt er dan weer voor dat er methaan vrijkomt. Als we het drinkwater ontharden, leggen we ten slotte ook CO₂ vast in slib en kalkkorrels. Die worden op hun beurt ingezet als grondstof (zie andere acties).

De Watergroep produceert niet alleen drinkwater, we kopen ook ruw water in bij andere waterbedrijven. Dat gaat op zijn beurt samen met een CO₂-uitstoot, net als het transport van ons water. Als we ons ondergronds waterleidingnetwerk aanleggen of vernieuwen, gebruiken we **nieuwe leidingmaterialen** die voldoen aan de hoogste normen voor drinkwaterkwaliteit.

Verder vragen onze drinkwaterleidingen en -installaties regelmatig onderhoud, waarvoor we ons moeten verplaatsen. Ten slotte zorgen onze **bedrijfsvloot en dienstverplaatsingen** voor uitstoot en gebruiken we in sommige van onze gebouwen nog aardgas en stookolie. We werken momenteel aan acties om die uitstoot weg te werken.

Ons beleid, onze doelstellingen en de strategische performantie-indicatoren

De Vlaamse Regering heeft het Klimaatakkoord van Parijs omgezet in het Vlaams Energie- en Klimaatplan, waarvan ze in mei 2023 een update goedkeurde. Het Vlaams Energie- en Klimaatplan bevat maatregelen om de uitstoot van broeikasgassen in Vlaanderen tegen 2030 met 40% te verminderen ten opzichte van de herrekenende emissies van 2005. Als gevolg daarvan heeft ook De Watergroep haar klimaatdoelstellingen aangepast.

Onze doelstellingen voor CO₂-reductie:

- Tegen 2030 verbruiken we **75% minder fossiele brandstoffen** in het **patrimonium** ten opzichte van 2018.
- Tegen 2030 verbruiken we **75% minder fossiele brandstoffen** in de **bedrijfsvloot** ten opzichte van 2018.
- Tegen 2030 zijn we **energieneutraal**: we wekken op onze sites evenveel (groene) energie op als we verbruiken.

Daarnaast ontwikkelen we een actieplan om tegen 2050 volledig **klimaatneutraal** te zijn.

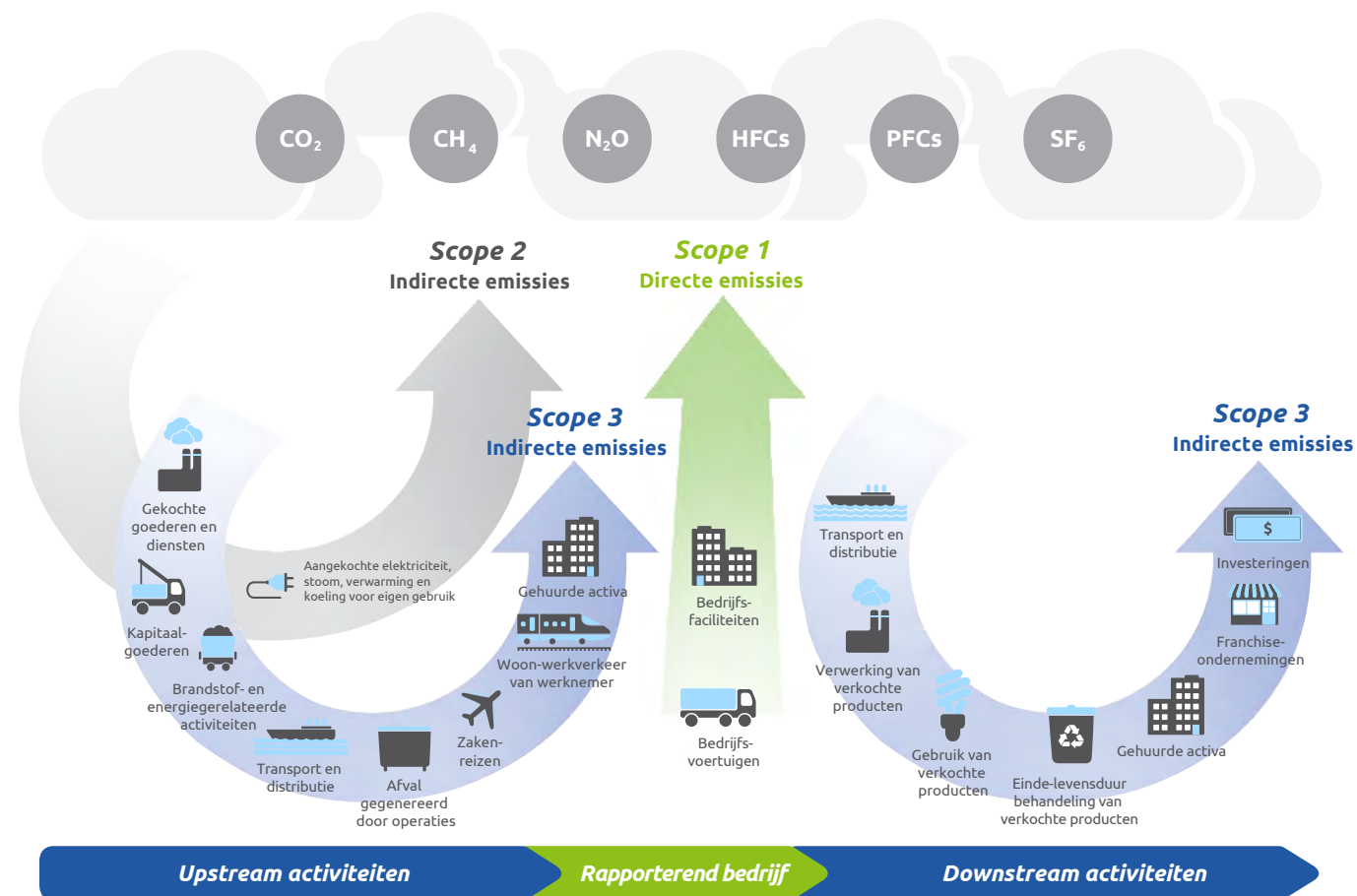
Onze CO₂-voetafdruk is een van de belangrijkste indicatoren om onze impact op het klimaat te monitoren. Daarom hebben we de scope 1- en scope 2-CO₂-voetafdruk (zie verder) vastgelegd als een **strategische performantie-indicator**.

Definitie	Totaal aantal ton CO ₂ -equivalenten van de eigen uitstoot over een volledig kalenderjaar bij de drinkwateractiviteiten
-----------	--

Tabel 6. Strategische performantie-indicator CO₂-voetafdruk.

Elke organisatie stoot CO₂ uit. Om te berekenen hoeveel CO₂ we uitstoten, kijken we naar 3 niveaus:

- ◆ **Scope 1:** de directe uitstoot in de eigen organisatie.
- ◆ **Scope 2:** de indirecte uitstoot door de aankoop van elektriciteit.
- ◆ **Scope 3:** de indirecte uitstoot van de activiteiten in de volledige waardeketen.



Figuur 3: Totaal aantal ton CO₂-equivalenten van de eigen uitstoot over een volledig kalenderjaar bij de drinkwateractiviteiten

Onze CO₂-voetafdruk

De Vlaamse drinkwaterbedrijven die lid zijn van de AquaFlanders-werkgroep ‘Carbon Footprint’, gebruiken dezelfde methodologie om hun CO₂-impact op een uniforme manier te berekenen. Daarbij hanteren we de **Praktijkcode Drinkwater ‘berekening CO₂-voetafdruk van drinkwaterbedrijven’** van KWR, een kennisinstelling die focust op de hele watercyclus. KWR gaat uit van 3 categorieën:

SCOPE I	SCOPE II	SCOPE III
Aardgas- en stookolieverbruik Diesel- en benzineverbruik CO ₂ - en CH ₄ -uitstoot uit ruw water Eigen opgewekte energie	Aangekochte elektriciteit	Chemicaliënproductie en -transport (Vlieg)reizen Slibtransport Inkoop en verkoop van water tussen maatschappijen Nieuwe leidingmaterialen Woon-werkverkeer

Tabel 7. Overzicht categorieën KWR-Praktijkcode Drinkwater.

De uitstoot binnen **scope 1 en 2** meten we sinds 2018 en volgen we, zoals hiervoor aangegeven, op als strategische performantie-indicator.

Bij de berekening van de uitstoot binnen **scope 3** hanteert de KWR-praktijkcode Drinkwater een aantal emissiebronnen (zoals aangegeven in de tabel). We verwachten dat KWR die in 2025 zal updaten om ze meer af te stemmen op de geldende duurzaamheidsreggeving.

In de toekomst berekenen we onze CO₂-uitstoot aan de hand van het GHG-protocol. In de mate van het mogelijke en afhankelijk van de sterk evoluerende Europese rapporteringsrichtlijn, streven we ernaar om in lijn te zijn met de klimaatstandaard van die wetgeving.

Onze acties

Ons gebouwenpatrimonium

Tegen 2030 zal De Watergroep het gebruik van fossiele brandstoffen in haar patrimonium met 75% verminderen. Daarvoor hebben we, in lijn met onze eerste klimaatdoelstelling, in 2021 een energetisch masterplan opgesteld. Dat deden we in samenwerking met het Vlaams Energiebedrijf.

1. Datamonitoring

Om meer zicht te krijgen op de stappen die we zeker moeten nemen, zijn we op elke locatie van De Watergroep met datamonitoring gestart. We volgen sinds 2024 het algemene energieverbruik (elektriciteit en gas) van elk gebouw op.

2. Strategie patrimonium 2026

De Watergroep beheert een patrimonium met verschillende oude gebouwen. Onze visie ‘Patrimonium 2020-2026’ zet de lijnen uit voor de toekomst:

- De locaties met een (heel) lage bezetting concentreren we op 1 plek met een **hogere bezettingsgraad**. Zo sloten we de kantoorfunctie van Willekensmolen (Hasselt) en zijn de medewerkers van het klantencontactcenter sinds eind maart 2024 tewerkgesteld in het gebouw op de Runkstersteenweg (Hasselt). In mei 2024 sloten we om diezelfde reden ons kantoorgebouw in Leuven.
- Nieuwe gebouwen of huurpanden moeten voorzien zijn van **duurzame verwarmingssystemen**. Op verschillende locaties vervingen we de verwarmingsketels door meer energiezuinige systemen.
- Oudere gebouwen met een **hoog energieverbruik** zijn onderworpen aan een **energieprestatiediagnose** door het Vlaams Energiebedrijf om na te gaan hoe we ze energetisch kunnen renoveren.



- Als een energetische renovatie te duur of niet haalbaar is, zoeken we naar **alternatieve oplossingen**, zoals gerichte verwarming van werkplekken in plaats van algemene verwarming.

Voor drie locaties hanteren we een aparte aanpak.

- In het Laboratorium in Haasrode, een gebouw met een grote warmtevraag, lieten we een energieprestatiediagnose uitvoeren.
- In waterproductiecentrum Cadol startte in 2021 de renovatie van de gebouwen uit 1980 en 2012, waarbij energieprestaties een sleutelcriterium waren.
- In Tienen combineren we verschillende functies in 4 oude gebouwen uit 1960: kantoren, een magazijn en technische werkposten. We installeerden er zonnepanelen en betere dakisolatie.

Ook voor onze locatie in Vilvoorde gaan we na welke renovatiewerken of andere aanpassingen hier nodig zijn.

Onze bedrijfsvloot

Het brandstofverbruik van onze vloot is verantwoordelijk voor bijna de helft van de scope 1-emissies van De Watergroep. Het grootste aandeel daarvan is afkomstig van onze bestelwagens. De rest van deze categorie is afkomstig van vrachtwagens, personenwagens en een klein aandeel van de andere (werk)voertuigen. Tegen 2030 willen we die uitstoot verminderen met 75% ten opzichte van 2018.

Dynamische vervangingsstrategie

Lange tijd werkte De Watergroep volledig met een bedrijfsvloot in eigen bezit. Daarbij maken we een onderscheid tussen 3 categorieën van voertuigen. Voor elk daarvan werkten we maatregelen uit:



Personenwagens

Tegen eind 2024 wilden we alle dienstwagens hybride of volledig elektrisch maken. Dat doel hebben we behaald.

Binnen het actieplan 2030-2050 streven we ernaar dat alle personenwagens tegen eind 2029 volledig elektrisch rijden.

Bestelwagens

Tegen 2030 stappen we voor een deel van onze bestelwagens over naar leasing. Zo kunnen we de leeftijd van ons wagenpark verminderen tot maximaal 5 jaar, met telkens de meest recente motorisatie. Afhankelijk van de evolutie van elektrische bestelwagens, zullen we ook hier verder op inzetten. In 2024 bereidden we een pilootproject voor met twee elektrische bestelwagens. In het kader van het actieplan voor 2030-2050 zullen we in de toekomst geleidelijk aan volledig overschakelen naar duurzame vervoersopties, als het laadvermogen en het bereik dat toelaten.

Vrachtwagens

Eind 2024 introduceerden we 14 nieuwe vrachtwagens met euronorm 6D. Ze kunnen bovendien overschakelen naar 'hydrotreated vegetable oil' (een biobrandstof) als die commercieel beschikbaar wordt. Deze wagens vervangen 14 oude vrachtwagens met Euro 2, 3 en 4-normen.

Tegen 2030 willen we de totale vloot (29 vrachtwagens) verminderen met 9 vrachtwagens.

Binnen het actieplan 2030-2050 schakelen we bij een volgende vervanging over naar de best beschikbare technologie. Afhankelijk van de evolutie van de markt kan dat elektrisch, op waterstof, of op biobrandstof zijn.

Energieneutraal 2030

Tegen 2030 wil De Watergroep evenveel groene energie produceren als we zelf verbruiken. Daarvoor kijken we naar duurzame technologieën zoals zonneparken en windturbines. In 2024 stelden we het consortium BESIX Group – Perpetum Energy – Rebel Development aan om tegen 2030 zo'n 92 gigawattuur te produceren. Dat komt overeen met het verbruik van 27.000 Vlaamse gezinnen.

Het consortium zal op onze sites installaties voor hernieuwbare energie ontwikkelen, bouwen, financieren en onderhouden. Daarna kopen we een hoeveelheid groene energie terug die gelijk is aan ons totale jaarlijkse elektriciteitsverbruik via een 'Power Purchase Agreement' van 25 jaar. Vandaag kopen we al elektriciteit met groene stroomcertificaten met garanties van oorsprong. Maar met deze lokale aanvullende elektriciteitsproductie op onze eigen terreinen, zullen we de energie steeds vaker lokaal kunnen afnemen.

De vergunningsaanvragen voor de hernieuwbare-energie-installaties worden naar verwachting in 2025 ingediend. De eerste installaties zullen volgens de planning in 2026 operationeel zijn en groene stroom leveren aan De Watergroep. De ambitie is de volledige uitrol van hernieuwbare-energie-installaties tegen 2030 te voltooien.

Andere acties

We nemen ook individuele acties om onze impact op de klimaatverandering te beperken:

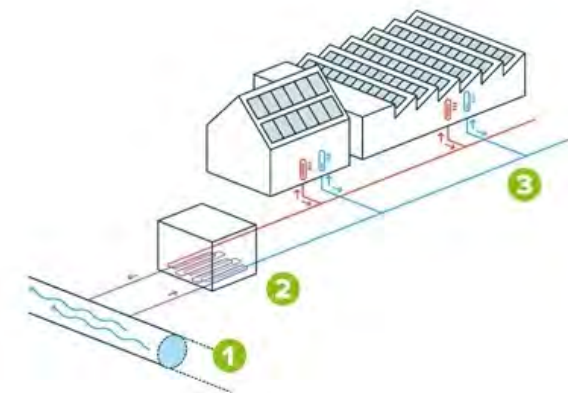
- ◆ Om waterleidingen aan te leggen en te onderhouden, zijn veel materialen nodig. Terwijl we vroeger vooral **gietijzer** gebruikten, helt dit vandaag over naar lichtere stoffen, wat leidt tot een lagere absolute CO₂-uitstoot.
- ◆ De Watergroep werkt aan een grootschalige uitrol van digitale watermeters. Daarbij werken we, binnen het innovatieproject 'Circulaire watermeter', aan de **recyclage** van de analoge watermeters.
- ◆ We zetten in op circulaire toepassingen voor **reststromen**: enkele voorbeelden van toepassingen zijn aluminiumslib als grondstof voor de betonindustrie, ijzerkalkslib in de landbouw, kalkkorrels in bouwmaterialen, en waterijzer in biovergistingsinstallaties als ontzwavelingsproduct.
- ◆ We verminderen ons **chemicaliëngebruik** zo veel mogelijk en onderzoeken duurzame alternatieven.

Aquathermie

De Watergroep investeert in innovatieve projecten met een positieve klimaatimpact. Een voorbeeld daarvan is aquathermie:

- ◆ Grote waterleidingen werken als een warmtebatterij: ze hebben dezelfde vrij stabiele temperatuur als de ondergrond. In de winter kan je er warmte aan onttrekken, in de zomer kan je er warmte aan afgeven.
- ◆ Via een warmtewisselaar geven we de warmte of koude uit het drinkwater door aan de warmtepompen van de gebouwen.
- ◆ Onder andere in nieuwbouwwijk De Voerman in Anzegem en bij Abdij van Park in Leuven hebben we al aquathermische installaties geplaatst. Ook twee nieuwe gebouwen van de KU Leuven op campus Gasthuisberg zullen dankzij dit project fossielvrij verwarmd en gekoeld worden.

In het project 'Energietransitie versnellen met Aquathermie (EVA 2.0)' installeerden we een proefcontainer om de effecten op het drinkwater van verwarmen en koelen met aquathermie bij hogere temperatuurverschillen te monitoren. Dit is een samenwerking met KWR, een kennisinstelling die focust op de hele watercyclus. De resultaten worden verwacht in 2025.



1. We leiden drinkwater uit onze hoofdwatervoorleiding af naar een warmtewisselaar.
2. Die wisselaar haalt warmte (in de winter) of koude (in de zomer) uit het drinkwater en stuurt die naar de warmtepompen van de gebouwen.
3. Het drinkwater stroomt daarna gewoon weer verder.

Klimaatadaptatie

Fysieke klimaatrisico's

Door langere droogteperiodes zal in de toekomst het neerslagtekort toenemen. Daardoor zullen onze waterbronnen vaker droog. Dat heeft gevolgen voor de beschikbaarheid en de kwaliteit van (ruw) water. Tegelijk neemt de kans op conflicterend watergebruik tussen industrie en landbouw en een hogere watervraag toe. Al deze elementen samen hebben een impact op vergunningen en piekverbruik: hoeveel water mogen we oppompen? Waar mogen we ruw water afnemen?

De drinkwaterproductie is sterk afhankelijk van de **beschikbaarheid** van water. De klimaatcrisis zet steeds meer **waterbronnen** onder druk, waardoor ook de **waterleveringszekerheid** van De Watergroep in het gedrang komt. Bij overvloedige regen kan afvalwater via overstorten in het oppervlaktewater terechtkomen, we hebben nog onvoldoende capaciteit om het afvalwater **op te slaan**. Daardoor is de kwaliteit van ruw water minder goed, en moeten we meer aanpassingen doen om de kwaliteit van het drinkwater te garanderen.

Om de uitdagingen aan te pakken, hebben we een **bronbeleid** uitgewerkt. Dat omvat duidelijke richtlijnen voor de exploitatie van drinkwaterbronnen, met een focus op klimaatrobustheid. Momenteel ontwikkelen we een proces voor bronbewaking, dat we op strategisch en tactisch niveau zullen opvolgen.



Ons beleid

Binnen ons **bronbeleid** focussen we op verschillende speerpunten. We zetten in op brondiversifiëring om risico's te spreiden. We maken werk van interconnectiviteit, zodat we flexibel kunnen schakelen tussen bronnen, afhankelijk van hun toestand. We verbeteren de bestaande infrastructuur en creëren vandaag al extra ruimte voor wateropslag. Zo reageren we niet alleen op de klimaatverandering, maar **anticiperen** we ook op de impact ervan. Ons doel is **waterleveringszekerheid** in heel Vlaanderen, ook als volledige klimaatrobustheid nog niet haalbaar is.

Onze acties

Brondiversifiëring

Om minder afhankelijk te zijn van specifieke waterbronnen, zetten we in op brondiversifiëring. Dat betekent enerzijds dat we onze huidige waterbronnen slimmer gebruiken, en anderzijds dat we op zoek gaan naar nieuwe bronnen.

De Watergroep haalt water uit zowel **oppervlaktewater** als **grondwaterbronnen**. In de waterproductiecentra De Blankaart, Kluizen, De Gavers, Zillebeke en Dikkebus produceerden we 35.454.432 m³ drinkwater in 2024. Onze 83 grondwaterbronnen waren in 2024 goed voor 88.810.301 m³ drinkwater.

In gebieden waar we hybride werken met zowel oppervlakte- als grondwater, maken we gebruik van **zomer-winterbuffering**:

- 💧 In de winter en in natte periodes zetten we zoveel mogelijk in op oppervlaktewater, zodat de grondwatertafel zich kan herstellen.
- 💧 Tijdens zomerpieken en in droge periodes schakelen we over op grondwater.

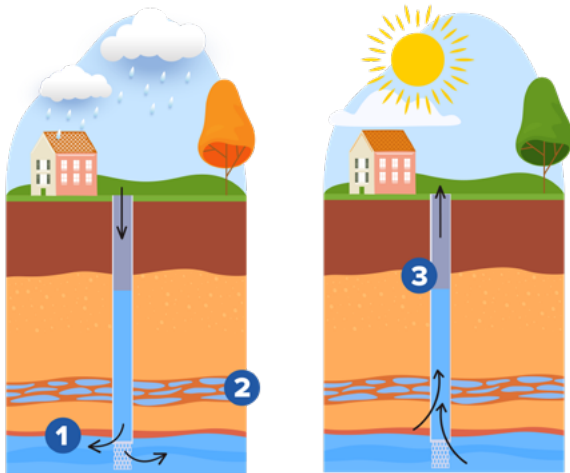
Daarnaast ontwikkelen we **nieuwe bronnen**:

- 💧 Vanaf het najaar van 2025 zullen we ruw water uit **Wallonië** aankopen. Dat bewerken we tot drinkwater in het waterproductiecentrum in Kooigem. De werken voor het pompgebouw in Pecq/Saint Léger werden opgestart in 2023, de constructie van de elektromechanische uitrusting ging in 2024 van start. Volgens de planning wordt het gebouw vóór de zomer van 2025 afgewerkt. Vanaf het najaar van 2025 kunnen we dus ruw water uit Pecq/Saint Léger pompen naar het waterproductiecentrum Kooigem om het daar te ontharden.
- 💧 Op het terrein van het nieuwe waterproductiecentrum Borgloon komt een **extra krijtput** (met een aparte vergunning voor grondwaterwinning).

- Op de **Tiense Watervelden** bouwen we een nieuw systeem voor de nabehandeling van het water dat vrijkomt bij de productie van suiker uit suikerbieten. Het gaat hier om zacht water. We kunnen dat water opslaan en zuiveren om er drinkwater van te maken. We werken hier samen met de Vlaamse Milieumaatschappij, de Vlaamse overheid, de provincie Vlaams-Brabant, de stad Tienen, Voka, Fevia Vlaanderen en de Boerenbond.
- Bij De Ganzepoot, een sluizencomplex in Nieuwpoort, werken we samen met de waterbedrijven Aquaduin en Farys. Als er onvoldoende zoet water beschikbaar is, kunnen we er in de toekomst ook **brak water** (tot 12.000 m³ per dag) en **zeewater** (tot 7.200 m³ per dag) verwerken als ultieme droogtebestendige bron.
- Om de waterleveringszekerheid te garanderen, **werken we samen** met andere (drink)waterbedrijven. Zo nemen we in Zemst geleidelijk meer water af van waterbedrijf water-link.

Wateropslag

Om waterbeschikbaarheid te garanderen – en in natte periodes het teveel aan water te kunnen stockeren – investeren we in opslagcapaciteit. In het kader van Waterunie, het fusiebedrijf van De Watergroep en Farys, en met steun van de Blue Deal, het plan waarmee de Vlaamse Regering de strijd tegen waterschaarste en droogte aangaat, zetten we in op Aquifer Storage and Recovery. Daarbij creëren we een **ondergrondse watervoorraad**, waarin we (drink)water laten infiltreren wanneer het in overvloed beschikbaar is en waaruit we het terug oppompen in droge periodes.



Momenteel lopen er verschillende onderzoeksprojecten:

- In Aalst/Hofstade gebruikt **Deeper Blue** het opgewaardeerde gezuiverde afvalwater (effluent) van de rioolwaterzuiveringsinstallatie van Aalst om ondergronds op te slaan.
- Het project **Blue Future Limburg** wil de helft van het voorspelde regionale drinkwatertekort in Limburg compenseren. Dit door gezuiverd afvalwater (effluent) van een regionale afvalwaterzuivering om te zetten in veilig en gezond drinkwater.
- In het kader van het Europese gesubsidieerde project **NATALIE** ontwikkelen we een proefsituatie bij de rioolwaterzuiveringsinstallatie van Sint-Truiden. Hier staat de ondergrond centraal omdat die zowel de waterkwantiteit als waterkwaliteit van drinkwater uit verschillende bronnen kan verbeteren.
- Bij de bouw van nieuwe waterproductiecentra kunnen we inactieve bronnen inzetten als **strategische of (niet) direct inzetbare reserve**. We vervangen verschillende bronnen door nieuwe waterproductiecentra:

Nieuwe bron	Vervangt	Vanaf	Bestemming oude bron
Waterproductiecentrum Bertem	Grondwaterbron Leefdaal Veronica	2030	Strategische reserve
	Grondwaterbron Leefdaal Egenhoven (Oost en West)		
	Grondwaterbron Leefdaal Puttebos		Direct inzetbare reserve
Waterproductiecentrum Maleizen	Waterproductiecentrum met grondwaterwinning Hoeilaart		Niet direct inzetbare reserve
	Waterproductiecentrum met grondwaterwinning Overijse Kouterstraat		

Tabel 8. Overzicht geplande vervangingen.

Productie optimaliseren en garanderen

Onze drinkwaterproductie optimaliseren is de derde stap. We kijken voor onze waterproductiecapaciteit naar de maximale historische verbruikspiek: dat is ons streefdoel, met een reservecapaciteit van 10 tot 30%. We willen het aandeel van **kritische waterproductiecentra** en leveringen in een zone zo laag mogelijk houden. Zo kunnen we op elk moment genoeg drinkwater produceren en verdelen, ook als een waterproductiecentrum tijdelijk uitvalt (bijvoorbeeld door technische problemen of renovatiewerken).

Een manier om dat te doen, is **redundantie**: we zorgen ervoor dat we elke bron zo gemakkelijk mogelijk op meerdere manieren kunnen bereiken. Dat beperkt de impact van calamiteiten zoals leidingbreuken of de uitval van een productie-eenheid door defecten. Dankzij onze **permanente wachtdienst** kunnen we snel interventies uitvoeren om problemen op te lossen.

Ten slotte bereiden we de **uitbreiding** van verschillende sites voor.

- In waterproductiecentrum De Gavers zal de productiecapaciteit vanaf 2026 toenemen tot 50.000 m³ drinkwater per dag, met een piekcapaciteit tot 55.000 m³ per dag.
- In waterproductiecentrum Kluizen startten we in 2024 met de **renovatie van het oudste en grootste spaarbekken**. Naar verwachting zullen die werken in 2027 afgerond zijn. We plannen ook de aanleg van een verbindingsleiding met het toevoernet van waterbedrijf Farys.

Ook de samenwerking en fusie met waterbedrijf Farys in **Waterunie** heeft tot doel om de waterproductie en -aankopen te optimaliseren. De productie-installaties van De Watergroep en het uitgebreide transportnet van Farys vullen elkaar daarin goed aan.

Minder waterverlies

Een van de belangrijkste doelen van De Watergroep is om waterverlies tijdens onze activiteiten zoveel mogelijk te beperken. Waterverlies leidt niet alleen tot een hogere CO₂-uitstoot, onder andere omdat we dan meer water moeten produceren, maar is ook belangrijk in het kader van klimaatadaptatie.



Onze indicator daarvoor is de **Infrastructure Leakage Index**, een internationale standaard waarmee drinkwaterbedrijven hun lekverliezen vergelijken. De Infrastructure Leakage Index drukt de verhouding uit tussen de **werkelijke jaarlijkse verliezen** op toevoer- en distributieleidingen, op aftakkingen tot en met de watermeter, en de **onvermijdelijke jaarlijkse verliezen** van drinkwater in het leidingnetwerk van De Watergroep. Hoe langer de leiding, hoe meer aftakkingen en hoe hoger de druk, hoe groter de vrijwel onvermijdelijke verliezen. Hoe lager de Infrastructure Leakage Index, hoe beter.

De Blue Deal streeft naar een Infrastructure Leakage Index van 0,50. Als belangrijke mijlpaal willen we tegen eind 2030 een Infrastructure Leakage Index van 0,80 behalen. Daarvoor pakken we de hoeveelheid **Niet in Rekening gebracht Water** aan: water dat wordt geproduceerd en ons leidingnet ingaat, maar dat we niet kunnen factureren. Dat verlies kan ontstaan door lekverlies, door diefstal, door onnauwkeurige watermeters of als de registratie van de watermeterstand niet precies is. De voorbije jaren konden we ons Niet in Rekening gebracht Water sterk verminderen. In 2024 reduceerden we het met 0,6 miljoen m³ ten opzichte van 2023, met 2,2 miljoen m³ ten opzichte van 2022 en met 3,15 miljoen m³ ten opzichte van 2021.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Doel											1,07
Waarde	1,41	1,58	1,48	1,6	1,65	1,6	1,71	1,5	1,23	1,18	1,16

Tabel 9. Infrastructure Leakage Index-waarde doorheen de jaren.

Onze acties tegen waterverlies hebben we gebundeld in het **actieplan tegen lekverlies**. Daarbij werkten we 7 actiesporen uit.

a. Meer meten

Om onze Infrastructure Leakage Index beter te monitoren, moeten we inzicht krijgen in de debieten binnen ons netwerk. Daarom investeren we in debietsensoren die we via een datalogger koppelen aan ons dataplatform. Zo kunnen we efficiënt afwijkingen detecteren die kunnen wijzen op een lek.

Sinds eind 2022 hebben we een raamcontract met een leverancier om tegen december 2026 400 nieuwe debietsensoren te plaatsen die automatisch data doorsturen naar het dataplatform, zodat we meer data kunnen verzamelen en lekken kunnen detecteren. Waar nodig installeren we ook druksensoren en dataloggers.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Doel	55	77	99	120
Waarde	42	77	118	152

Tabel 10. Aantal geplaatste debietsensoren.

b. Meer connectiviteit

Veel van onze dataloggers werken nog op verouderde technologie, waardoor de data minder vlot doorstromen naar het dataplatform en minder betrouwbaar zijn. Idealiter ontvangen we om de minuut nieuwe data in ons platform. Bij dataloggers die op batterijen werken, kan dat oplopen tot eenmaal per uur. Bij verouderde dataloggers zelfs tot een keer per dag of nog minder.

Manuele dataloggers vervangen we waar mogelijk door nieuwe sensoren. En zoals hierboven aangestipt, plaatsen we ook extra nieuwe sensoren, telkens met een datalogger.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Doel	200	225	250	275
Waarde	187	207	220	235

Tabel 11. Aantal automatische dataloggers.

c. Meer inzicht

Met de NRW-cockpit volgen we afwijkingen in de waterbalans op. Dit instrument werkt via een driestappenplan: connecteren, detecteren en lokaliseren. Met behulp van algoritmes worden onder andere historische gegevens, sensordata en materiaal informatie geanalyseerd om lekken automatisch op te sporen. Zo worden afwijkingen ten opzichte van het verwachte waterverbruik weergegeven volgens hun ernst.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Doel	70	72	74	76
Waarde	71,69	75,82	77,78	79.92

Tabel 12. Aandeel van ons net dat we via de NRW-cockpit monitoren (%).

d. Betere lekopsparing

Nauw aansluitend bij het actiespoor ‘Meer inzicht’ hebben we ook doelen gesteld voor het aantal proactief opgespoorde lekken. Eind 2024 hadden we ons eerste doel van 1.100 lekken bijna bereikt. Dat is onder andere te danken aan het plaatsen van geluidsloggers door maatwerkbedrijven: zo konden we onze capaciteit uitbreiden.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Doel	250	500	800	1.100
Waarde	252	548	780	1.098

Tabel 13. Aantal proactief opgespoorde lekken.

e. Efficiënt lekherstel

Zowel proactief opgespoorde als gemelde lekken herstellen we zo snel mogelijk. Ons streefdoel is om elk waterlek binnen de 48 uur na vaststelling te herstellen.

	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
Doel	77	78	79	80
Waarde	68,63	68,09	64,83	64,48

Tabel 14. Aandeel opgespoorde lekken hersteld binnen 2 dagen (48 uren) op het totaal van opgespoorde lekken (%).

f. Beter drukbeheer

In 2024 voerden we een nulmeting uit van de druk waarmee drinkwater onze klanten bereikt. Het streefdoel is een druk tussen 2 en 5 bar. Voor de nulmeting gebruikten we hydraulische simulaties in de netwerkmodellen. Op locaties met onvoldoende druk plaatsen we drukregelaars en nemen we aanvullende maatregelen.

g. Efficiënter vervangingsbeleid

Om lekken te voorkomen, is het cruciaal dat we de waterleidingen in een goede conditie houden. We gebruiken 'risicogebaseerd asset management' om voorstellen voor investering objectief te onderbouwen. Er zijn twee aanleidingen om tot actie over te gaan:

- ◆ Slechte conditie: gebaseerd op het risico op breuken door de combinatie van leeftijd, materiaal en historische lekken.
- ◆ Lekgevoelig materiaal: leidingen in vezelcement en grijs gietijzer vervangen we zoveel mogelijk bij wegen- en rioleringswerken, stalen distributieleidingen vervangen we ook.

Trajecten waar minstens een van die twee aanleidingen aanwezig is, krijgen prioriteit. Daarbij streven we telkens maximale synergie na. De bijhorende kritische performantie-indicatoren zijn nog in ontwikkeling.

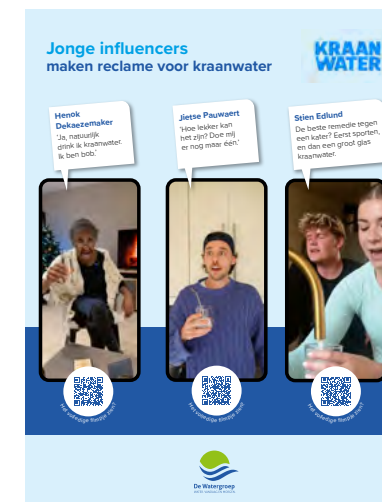
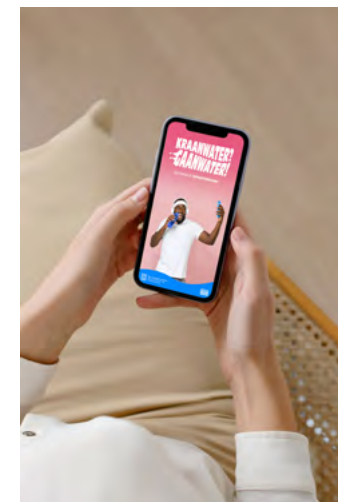


Sensibilisering

Als drinkwaterbedrijf vinden we het belangrijk om niet alleen zelf voorbereid te zijn op de gevolgen van de klimaatverandering, maar ook onze klanten daarin te begeleiden. We willen hen bewust maken van de kwaliteit van kraanwater en aansporen om er duurzamer mee om te springen.

Daarom zet De Watergroep vandaag al in op sensibilisering. Zo ondersteunden we in 2024 de campagne 'Kraanwater is Gaanwater' om de merkbekendheid van 'Kraanwater' te vergroten. We bereikten daarmee ongeveer 1,9 miljoen mensen.

Daarnaast organiseerden we eind 2024 samen met AquaFlanders de campagne 'Klinken met Kraanwater'. We combineerden advertenties en samenwerkingen met influencers, waardoor we in totaal 4,9 miljoen mensen bereikten. 3.500 mensen bezochten de Instagram-pagina van de campagne, 7.700 bezochten de website.



Verontreiniging van onze bronnen

De Watergroep moet continu water van goede kwaliteit leveren. De kwaliteit van het water aan de bron speelt daarin een belangrijke rol: verontreiniging kan onze werking in gevaar brengen en/of onze zuiveringsprocedures aanzienlijk duurder maken.

Van bron tot kraan volgen we nauwlettend op welke stoffen zich in het water bevinden. Daarbij baseren we ons onder andere op de lijst met stoffen die we moeten monitoren. Die lijst is gebaseerd op internationale wetenschappelijke inzichten.



Ons risico

Om de kwaliteit van de waterbronnen nauwkeurig te **monitoren**, gebruiken we innovatieve sensoren, zodat we mogelijke verontreiniging zoveel mogelijk bij de bron kunnen aanpakken. Dat garandeert de kwaliteit van het drinkwater, en houdt het waterbehandelingsproces ook betaalbaar.

We maken een onderscheid tussen drinkwater afkomstig van grondwater (goed voor ongeveer driekwart van onze productie) en drinkwater afkomstig van oppervlaktewater (ongeveer een kwart van onze productie).

Grondwater wordt onttrokken binnen een waterwingebied dat we omringen door **3 beschermingszones** om de kwaliteit te waarborgen en de noodzakelijke waterbehandeling tot een aanvaardbaar minimum te beperken:

- ♦ **Zone I** (24 urenzone): het gebied rond het waterwingebied waarin het water binnen de 24 uur de waterwinningszone kan bereiken.
- ♦ **Zone II** (bacteriologische zone): het gebied vanwaar water de putten van het waterwingebied kan bereiken in minder dan 60 dagen (tot 300 meter).
- ♦ **Zone III** (chemische zone): het voedingsgebied van de grondwaterwinning (tot 2 kilometer).

Het waterwingebied en zone I zijn altijd eigendom van De Watergroep.

Oppervlaktewater bevat veel organische en anorganische stoffen. Om die stoffen volledig te verwijderen, is een complexe behandeling nodig. Afhankelijk van de stof moeten we bovendien het productieproces aanpassen en/of onze innamestrategie aanpassen. Daarom is continue monitoring noodzakelijk.

Binnen het risico dat wordt gecreëerd door de verontreiniging van onze bronnen, besteden we extra aandacht aan de **zeer zorgwekkende stoffen**. Dit is een groep stoffen die volgens de Europese regelgeving potentieel een ernstig risico vormen voor de mens en voor het milieu.

Voor zeer zorgwekkende stoffen in drinkwater gelden uiterst strikte concentratienormen.

Beleid

Vanuit de Europese Unie wordt aan elke lidstaat gevraagd een lijst op te stellen van stoffen die niet of slechts zeer beperkt gebruikt mogen worden, op basis van vastgelegde criteria. In Vlaanderen startte in 2024 een team van experts, in opdracht van de Vlaamse overheid, met zo'n lijst en **prioritering** van stoffen die we beter uit de leefomgeving kunnen weren.

Aangezien de lijst nog niet is gepubliceerd, beoordelen we voorlopig **per geval** welke vereisten en normen gelden voor stoffen die er vermoedelijk op zullen verschijnen.

Binnen De Watergroep zetten we in op bronnenbeheer met de milieubeleidsverklaring en ons bronbeleid. Binnen de beleidscyclus nemen we een risicoanalyse op van het milieu. Voor het duurzame beheer van onze productie-installaties, stelden we een plan op lange termijn op.

Onze acties

Continue monitoring

De Watergroep monitort het water van de bron tot aan de kraan. We nemen stalen van **grond- en oppervlaktewater** om mogelijke verontreiniging van het drinkwater vroegtijdig op te sporen en tijdig te kunnen ingrijpen.

Ook de **Vlaamse Milieumaatschappij**, onze toezichthouder, volgt de kwaliteit van grond- en oppervlaktewater nauw op. We nemen hun resultaten altijd mee in de evaluatie van onze waterwingebieden. De Vlaamse Milieumaatschappij brengt onder andere de hoeveelheid nutriënten in landbouwgebieden in kaart. Daarbij kijken we specifiek naar:

- ♦ **Nitraat:** aanwezig in meststoffen uit de landbouw, waardoor de stof in het grondwater terechtkomt.
- ♦ **Gewasbeschermingsmiddelen:** gebruikt voor onkruid en insectenbestrijding. Deze stoffen kunnen doordringen tot het grondwater en oppervlaktewater.
- ♦ **Zware metalen:** de aanwezigheid van stoffen als arseen, cadmium, lood, nikkel en zink in het grondwater is vaak het gevolg van historische vervuiling, al zijn in sommige gebieden van nature hoge achtergrondniveaus aanwezig. In oppervlaktewater overschrijdt kobalt het vaakst de milieunorm. In onze waterwinningsgebieden zijn deze stoffen zelden tot nooit aanwezig. Als dat wel het geval is, kunnen we ze volledig verwijderen tijdens het productieproces.

Ook zeer zorgwekkende stoffen volgen we nauwlettend. Verder in dit verslag beschrijven we hoe we dat doen.

Als we schadelijke stoffen in te hoge concentraties aantreffen in de bron, onderzoeken we onmiddellijk welke maatregelen nodig zijn. Afhankelijk van de stof en de ernst van de overschrijding passen we het **waterproductieproces** aan, nemen we **maatregelen** om de kwaliteit te verbeteren, en **beperken** of vermijden we het gebruik van de bron.

Actieplan opvolging restanten van pesticiden en geneesmiddelen in oppervlaktewater

Tijdens een screening in 2022 werden in de drinkwaterproductiecentra De Blankaart (Diksmuide), De Gavers (Harelbeke) en Zillebeke (Ieper) concentraties van 1,2,4-triazool gemeten boven de norm van 0,1 microgram per liter. Die waarden werden in 2023 bevestigd.

1,2,4-triazool is een afbraakproduct van gewasbeschermingsmiddelen en geneesmiddelen. Om zulke restanten beter te kunnen monitoren en onderzoeken, hebben we een uitgebreid actieplan opgesteld. Via een uitgebreid **monitoringprogramma** krijgen we sinds januari 2024 meer

inzicht in de verspreiding van deze stoffen in de waterketen, de variatie in concentratie en de evolutie ervan.

De gemeten concentraties situeren zich 250 keer onder de **gezondheidskundige toetsingswaarde**. Volgens het advies van het Departement Zorg van 12 december 2023 is er geen risico voor de volksgezondheid. De Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO) zal daar verder onderzoek naar doen.

De **Europese regelgeving** hanteert een nultolerantie voor gewasbeschermingsmiddelen en hun restanten (in de praktijk 0,1 microgram per liter), gebaseerd op het idee dat de mens stoffen die hij in het milieu heeft gebracht ook moet kunnen verwijderen. Treffen we die stoffen aan, dan zijn we verplicht om een afwijking aan te vragen, ook als er geen risico voor de volksgezondheid is.

Daarom heeft De Watergroep een **afwijking** aangevraagd bij de bevoegde minister. Op 20 december 2024 werd de afwijking van de maximaal toelaatbare parameterwaarde (0,1 microgram per liter) goedgekeurd. Tot eind 2026, als het onderzoek volledig is afgerond, geldt voor de betrokken waterproductiecentra een tijdelijke norm van 1 microgram per liter. Die blijft ruim onder de voorzorgswaarde van VITO (4,5 microgram per liter) en de gezondheidskundige toetsingswaarde van het Departement Zorg (1,35 microgram per liter).

Vanaf 2025 bezorgen we elk kwartaal een **statusrapport** aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Daarnaast delen we de resultaten en voortgang transparant met de betrokken vennoten en partners. Onze klanten kunnen op elk moment op adresniveau de herkomst en exacte samenstelling van hun drinkwater opzoeken via onze website: www.dewatergroep.be/jouw-drinkwater.



PFAS-verwijdering

In 2023 trad een **nieuw drinkwaterbesluit** in werking, waarin nieuwe normen zijn vastgelegd voor PFAS-concentraties in drinkwater. Vanaf 12 januari 2026 ligt de norm voor PFAS-totaal op 500 nanogram per liter en die voor PFAS-20 op 100 nanogram per liter.



In 2028 treedt de EFSA-4-streefwaarde van 4 nanogram per liter in werking. Uit een meetcampagne blijkt dat er **geen overschrijdingen** te verwachten zijn voor de som-parameters PFAS-20 en PFAS-totaal. Voor de som-parameter EFSA-4 is een verhoogd risico vastgesteld in alle oppervlaktewaterwinningen (waterproductiecentra Kluizen, De Gavers, De Blankaart, Zillebeke en Dikkebus) en in 6 grondwaterwinningen (waterproductiecentra HAC Haasrode, Snellegem, Zele, Sint-Rémy-Geest, Koevoet en Leut, en grondwaterwinning Abdij).

Om die problematiek aan te pakken, overwegen we verschillende maatregelen. We kunnen de verontreinigde grondwaterputten verlaten of afschakelen, of het water dat we eruit onttrekken mengen en/of behandelen, bijvoorbeeld met actieve kool of harsen. We bekijken momenteel wat de bijkomende investeringskosten zullen zijn. Waar nodig zetten we al stappen, zoals in Halle waar we in april 2024 een tijdelijke waterbehandelingsinstallatie in dienst namen.

Stuifmeel als indicator van waterkwaliteit

In samenwerking met de sociale onderneming BeeOdiversity zet De Watergroep, samen met ILVO en de gemeenten Berlare, Zele en Eeklo, in op zowel biodiversiteit als waterkwaliteit.

Bijen kunnen tot 1,5 kilometer van hun korf uitvliegen om stuifmeel te verzamelen. We gebruiken ze daarom als 'natuurlijke staalnemers'. BeeOdiversity analyseert het verzamelde stuifmeel, wat waardevolle informatie oplevert over de milieukwaliteit. Aan de hand van het stuifmeel kunnen we de aanwezigheid in kaart brengen van bestrijdingsmiddelen, nitraten en andere landbouwgerelateerde vervuiling, maar ook van zware metalen, dioxinen, PFAS en andere vormen van industriële vervuiling.

We delen de meetresultaten we met de landbouwers, samen met mogelijke oplossingen voor de gewasbestrijding. We vergelijken de resultaten met onze eigen metingen, waardoor we nog beter kunnen inzetten op bronbescherming.

In 2021 bleek bijvoorbeeld uit stuifmeelonderzoek dat de concentraties van zware metalen in Berlare en Zele erg laag waren en geen risico vormden voor mens of milieu. Bij de pesticiden troffen we twee stoffen aan die in Europa verboden zijn: anthrachinon en dimethenamide. De Watergroep zette een vervolgtijtraject op met beide gemeenten om samen met landbouwers en inwoners de milieukwaliteit te verbeteren.

Zo organiseerden we in 2024 workshops voor landbouwers in Berlare (24 januari), Eeklo (31 januari) en Zele (6 maart en 28 maart). De resultaten tonen dat de milieukwaliteit al is verbeterd: voor het jaar 2024 zijn er zelfs geen verboden pesticiden meer vastgesteld en het totaal aantal pesticiden is meer dan gehalveerd ten opzichte van 2023. In 2025 bouwen we hierop verder met extra infosessies en meer communicatie.



Sociaal

Als waterbedrijf heeft De Watergroep een inherent sociale missie: we doen er alles aan om elke burger toegang te geven tot kwaliteitsvol en betaalbaar water. Dat begint bij onze eigen werknemers en bepaalt ook hoe we omgaan met onze klanten en de omwonenden van onze sites.

Onze medewerkers

De Watergroep sloot 2024 af met 1.651 medewerkers: onze ‘watermakers’. We zijn ons bewust van onze impact op hun gezondheid, welzijn en groei. Daarom nemen we maatregelen om een **veilige werkomgeving** te garanderen waarin ze een verschil kunnen maken voor de samenleving. We organiseren activiteiten om de kennis, competenties en persoonlijke **ontwikkeling** van onze diverse ploeg te verbeteren.

Om de behoeften en wensen van onze medewerkers op te volgen, zetten we in op open communicatie. Dat doen we zowel doorlopend als tijdens regelmatige **dialogomomenten** (personeelsvergaderingen). Op die momenten geven projectleiders, managers, leden van de directie en andere medewerkers toelichting over de organisatie, onze beleidsfocus, onze financiële situatie ... Dat doen we op verschillende locaties, zodat de momenten voor iedereen toegankelijk zijn. Werknemers krijgen dan de kans om vragen te stellen, digitaal en ter plaatse. Op intranet publiceren we transparant alle informatie inclusief vragen en antwoorden.

Opleidingen

Onze impact, risico’s en opportuniteiten

Net als veel andere bedrijven, merken we dat medewerkers met bepaalde profielen moeilijk te vinden zijn door de schaarste op de arbeidsmarkt. Bovendien groeit de behoefte aan specialistische kennis.

De Watergroep biedt werknemers de ruimte om zich te ontplooien en hun potentieel ten volle te benutten. We geloven in levenslang leren en moedigen hen aan om regelmatig opleidingen te volgen. Daarnaast krijgen ze de kans om binnen het bedrijf door te groeien.

Beleidscontext

De Watergroep zet, net als de Vlaamse overheid, in op levenslang leren. Vlaanderen doet dat onder andere via het beleidsplan Vizier 2030. Doelstelling 11 van dat plan focust op levenslang en levensbreed leren om de wendbaarheid en maatschappelijke participatie van lerenden te bevorderen. Dat doel volgt de overheid onder andere op via de indicator ‘Opleidingsdeelname van de bevolking van 25 tot 64 jaar’.



4.1.1.3 Doelstellingen

De Watergroep geeft haar werknemers verschillende opleidingskansen. We maken daarbij een onderscheid tussen vereiste en optionele opleidingen. Verplichte opleidingen focussen hoofdzakelijk op de specifieke bevoegdheden die onze werknemers nodig hebben om hun functie uit te oefenen. Zo moeten onze technici correct leren omgaan met vezelcement, en moeten onze chauffeurs een geldig, correct rijbewijs hebben.

Op basis van de functie wijzen we een aantal opleidingen toe aan de leerplannen van de werknemers. Werknemers krijgen ook de vrijheid om, in overleg met hun leidinggevende, aanvullende opleidingen te selecteren uit de opleidingscatalogus op basis van hun eigen wensen en noden.

Dat alles volgen we op aan de hand van de kritieke performantie-indicator ‘opleidingsgraad bevoegdheden’. We streven naar een opleidingsgraad van 85%.

	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4
Doel	85	85	85
Waarde	84	76	78

Tabel 15. Kritieke performantie-indicator: opleidingsgraad bevoegdheden (%).

Deze indicator is een levend cijfer: naargelang er bevoegdheden bijkomen of oude bevoegdheden aflopen, evolueren ook de bijhorende opleidingen mee. Daardoor zit er veel variatie in deze cijfers doorheen het jaar.

Onze acties en plannen

Algemeen

In 2024 volgden de medewerkers van De Watergroep in totaal **43.007 uren** aan opleidingen. Naast de verplichte opleidingen (35% van alle opleidingen) voorzien we onder andere opleidingen voor leidinggevendenden, interne lesgevers en nieuwe medewerkers.

Totaal # uren	Aantal medewerkers die minimaal 1 opleidings-activiteit volgden	Totaal aantal medewerkers voor de directie	% medewerkers die minimaal 1 opleidings-activiteit volgden
43.007 uren	1.647	Gemiddeld: 1.648 Uniek: 1.754	Gemiddeld: 99,90% Uniek: 93,90%

Tabel 16. Overzicht opleidingsuren (gemiddeld aantal medewerkers en unieke medewerkers).

Alle opleidingen worden geregistreerd in ons **Learning Management System**. Elk najaar bevragen we alle medewerkers systematisch over hun (nieuwe) opleidingsbehoeften voor het volgende jaar. Zo beslissen we welke opleidingen we het volgende jaar opnemen in onze opleidingscatalogus, waar elke opleiding past binnen het leerplan van onze werknemers, en aan wie we de opleiding toewijzen. Medewerkers kunnen zelf het initiatief nemen en beslissen welke (optionele) opleidingen ze willen volgen.

We onderscheiden drie soorten opleidingen:

- Collectieve opleidingen:** opleidingen die behoren tot het standaard opleidingsaanbod en door meerdere medewerkers gevolgd kunnen worden.
- Individuele opleidingen:** specifieke opleidingen die niet tot het standaard opleidingsaanbod behoren en door de medewerker worden gevolgd bij een extern opleidingsinstituut na een goedgekeurde aanvraag.
- E-learning:** digitale opleidingen die de medewerker op eigen tempo kan volgen zonder de aanwezigheid van een fysieke lesgever.

Jaar	Aantal collectieve opleidingen	Aantal individuele opleidingen	Aantal e-learning	Aantal overige opleidingen	TOTAAL
2024	189	132	49	-	370
2023	186	133	41	130	490

Tabel 17. Evolutie aantal opleidingen.

Ook op interne kennisdeling zetten we in: werknemers die een individuele opleiding volgen, delen die kennis zoveel mogelijk met hun collega's.

We streven naar een evenwichtige verdeling van opleidingsuren over teams en directies heen. Twee directies springen er daarbij bovenuit. Binnen de directie Distributie en Toevoer is het aantal verplichte opleidingen groot, terwijl medewerkers binnen de directie Innovatie vaker individuele opleidingen volgen voor de ontwikkeling van hun projecten.

Na iedere opleiding vullen de deelnemers een evaluatieformulier in. We ontwikkelden een 'live' overzicht dat de resultaten visualiseert. Zo kunnen we de opleidingen eenvoudig opvolgen en indien nodig bijsturen. Interne lesgevers kunnen ook zelf de evaluaties van hun opleidingen opvolgen.

Functiegerelateerde behoeften

Om meer inzicht te krijgen in de specifieke behoeften van onze werknemers, maken we gebruik van onze **prestatiecyclus**. Op basis van de noden geven we het aanbod vorm. Daarnaast geven we onze medewerkers de kans om feedback te geven op de insteek en uitvoering van de opleidingen: alle medewerkers die minimum 3 maanden in actieve dienst waren, kregen een feedbackformulier.

We realiseerden in 2024 heel wat **gerichte opleidingen**:

- Voor onze leidinggevendenden organiseerden we de tweede 'Dag van de Leidinggevende', met een focus op het geven en formuleren van feedback.
- Er werd een workshop 'moedige gesprekken' uitgerold. In 2025 zullen we die verder continueren en ook een variant 'verbindend communiceren' organiseren voor medewerkers.

- ◆ In 2024 bouwden we verder op onze opleidingen uit 2023 rond de Lean Six Sigma-methode, die organisaties helpt om hun **werking en processen** duurzaam en aantoonbaar te **verbeteren**. We organiseerden twee soorten opleidingen om een gedeelde manier van denken rond continue verbetering te stimuleren:
 - ◆ Green Belt-opleidingen voor medewerkers die zelf verbeterprojecten uitvoeren.
 - ◆ Yellow Belt-opleidingen voor medewerkers en managers die de basisprincipes moeten kennen.
- ◆ De werknemers die regelmatig met **klanten communiceren**, hebben we in 2024 begeleid.
 - ◆ Om klantcentrisch denken en handelen te bevorderen, organiseerden we onder andere een interne teamworkshop over klantcentrisme en workshops rond helder schrijven.
 - ◆ Voor medewerkers van het klantencontactcentrum brachten we de regels van het **Hier Niet-initiatief** in de praktijk. Dat initiatief tegen onlinehaatspraak, gelanceerd in 2023, wordt ondertussen onderschreven door ruim 500 bedrijven. Medewerkers van de klantendienst hadden in 2023 de mogelijkheid om cursussen te volgen rond **verandering en agressie**. Binnen hetzelfde initiatief paste een **interne werkinstructie** rond fysieke agressie, waarin staat hoe medewerkers agressie kunnen voorkomen, signalen van agressie kunnen herkennen, ermee kunnen omgaan, en incidenten kunnen registreren. Daaruit creëerden we een **toolbox Agressie**, die extra tips verzamelt om professioneel om te gaan met agressie. Deze toolbox bleef in 2024 beschikbaar voor onze werknemers.

Heroriëntering en loopbaanbegeleiding

De Watergroep streeft ernaar om werk werkbaar te houden, medewerkers optimaal in te zetten en iedereen een volwaardige functie aan te bieden. Medewerkers die binnen hun huidige job willen groeien, bieden we daartoe een oplossing aan. Ook wie naar een andere functie binnen De Watergroep wil overstappen, kan bij ons terecht. Met het **project Loopbaan in Eigen Handen** krijgen werknemers een werkboek met oefeningen om zelf aan loopbaandenken te doen.

Voor specifieke behoeften bieden we een persoonlijk begeleidingstraject aan. Daarbij geven we **voorrang aan medewerkers** die hun functie om **medische redenen** niet meer mogen uitoefenen en medewerkers van wie de functie verdwijnt door een **reorganisatie** en die geen zicht hebben op een andere functie.

Nieuwe werknemers

We verwelkomen nieuwe medewerkers met een gestructureerde onboarding:

- ◆ Twee weken voor de start krijgen ze toegang tot de **e-learning 'Welkom Watermaker'**. Daarin komen onder meer de waarden, missie en ambities van De Watergroep aan bod, ons organigram en de verschillende functiegroepen, en persoonlijke ontwikkeling en feedback binnen de organisatie.
- ◆ Tijdens een **onthaaldag** in Brussel maken ze kennis met de volledige werking van De Watergroep.
- ◆ In 2024 bliezen we een oude traditie nieuw leven in: de **watermakerstour**. Op die 'tweede onthaaldag' laten we watermakers zien hoe we kraanwater maken. We combineren waterproefjes met een interactieve rondleiding op een van onze waterproductiesites. We hebben de tour toegevoegd aan het leerplan van werknemers die de afgelopen twee jaar bij De Watergroep zijn gestart:
 - ◆ In 2024 bezochten 168 collega's de productiesites in Velm (Sint-Truiden) of De Blankaart (Diksmuide).
 - ◆ De laatste editie in oktober werd **erg positief beoordeeld: we kregen maar liefst een score van 95%**. Die scores volgen we na iedere editie op, om waar nodig bij te sturen.



Veiligheid en welzijn

Onze impact, risico’s en opportuniteiten

Bij De Watergroep beseffen we hoe belangrijk een goed evenwicht tussen werk en privé is. Onze werknemers moeten zich goed voelen binnen ons bedrijf en voldoening halen uit hun werk. Door de schaarste op de arbeidsmarkt is het niet altijd eenvoudig om alle posities in te vullen. Daardoor kunnen onze werknemers meer stress en werkdruk ervaren.

Ook de veiligheid van onze werknemers is een belangrijke pijler. Onze techniekers komen bijvoorbeeld in contact met (mogelijk) gevaarlijke stoffen zoals vezelcement en verrichten fysiek belastend werk. Arbeidsongevallen of werkgerelateerde gezondheidsproblemen hebben niet alleen een impact op de betrokken werknemers, maar ook op onze werkcapaciteit.

4.1.2.2 Beleidscontext

De Welzijnswet (de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk) vormt het kader op het vlak van de veiligheid en de gezondheid op het werk. Binnen dat kader worden uitvoeringsbesluiten genomen. De meeste van die besluiten zijn opgenomen in de Codex over het welzijn op het werk.

Op Vlaams niveau gelden bijkomende regels, onder andere rond preventieadviseurs en grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer. In het actieplan ‘Samen een versnelling hoger voor werkbaar werk’ hebben de Vlaamse Regering en de sociale partners principes en actielijnen vastgelegd voor een gezamenlijke aanpak van werkbaar werk.

Doelstellingen

De Watergroep wil het aantal arbeidsongevallen tot een minimum beperken. We volgen die op aan de hand van de strategische performantie-indicator Arbeidsongevallen, die het aantal ongevallen per 1.000 voltijdsequivalenten (VTE) registreert. Ongevallen op weg van en naar het werk tellen we niet mee, omdat De Watergroep daar slechts een beperkte impact op heeft.

	2023	2024
Doel	30	25
Waarde	30	26

Tabel 18. Strategische performantie-indicator: aantal geregistreerde arbeidsongevallen per 1.000 VTE.

In het kader van onze wettelijke verplichtingen houden we ook gegevens bij over de frequentie- en ernstgraad van arbeidsongevallen. Ons ultieme doel is **0 arbeidsongevallen tegen 2030**. Doet er zich een arbeidsongeval voor, dan analyseren we dat telkens grondig. We zoeken systematisch naar **verbeterpunten** in processen en nemen extra preventiemaatregelen om herhaling te voorkomen.

	2024 Q1	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4
Doel	70	70	70	70
Waarde	21	43	20	18

Tabel 19. Aandeel aangiftes met minstens één geformuleerde maatregel (%).

Ook het **bredere welzijn** van onze werknemers volgen we nauwlettend op. We meten hun tevredenheid met de **Net Promoter Score**. Werknemers geven daarbij een score van 0 tot 10 op de vraag of ze De Watergroep als werkgever zouden aanbevelen.

- ◆ 'Promoters' geven een score van 9 of 10.
- ◆ 'Passief tevreden' geven 7 of 8.
- ◆ 'Criticasters' geven 6 of minder.

De Net Promoter Score is het verschil tussen de percentages Promoters en Criticasters, en kan variëren van -100 tot +100. Alle resultaten boven 0 worden als goed beschouwd, een score boven 50 geldt als uitmuntend.

We voerden deze enquête een eerste keer uit in 2016 en opnieuw in 2023 en 2024.

	2023	2024
Doel	20	20
Waarde	-33	-30

Tabel 20. Net Promoter Score werknemerstevredenheid.

Om de werkdruk te verminderen, streven we naar een optimale personeelsbezetting, met de juiste werknemers voor elke functie. De Watergroep zet in op haar **werkgeversmerk** om zich te positioneren als een duurzame, innovatieve en dynamische werkgever. We werken op maat van onze werknemers om specifieke doelgroepen te activeren en te heroriënteren naar functies binnen ons personeelsplan. Dat doen we onder andere via interne mobiliteit, persoonlijke ontwikkelingsplannen, herscholing, outplacement en maatregelen rond werkbaar werk.

Als we een vacature intern niet kunnen invullen, zetten we in op een snelle externe rekrutering. Ons doel is dat zo weinig mogelijk externe vacatures 6 maanden na de eerste externe publicatie nog openstaan.

Aantal	2023	2024 Q1	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4
Doel	20	20	20	20	20
Waarde	13	11	13	9	13

Tabel 21. Aantal vacatures die langer dan 6 maanden openstaan.

Onze acties en plannen

Om onze doelstellingen op het vlak van welzijn en veiligheid te realiseren, heeft De Watergroep het **Globaal Preventieplan** opgesteld. Dat vijfjarenplan wordt jaarlijks vertaald naar een jaaractieplan, waarin concrete acties zijn opgenomen om het Globaal Preventieplan uit te voeren.

We organiseren **sociaal overleg** met de vakorganisaties volgens de Codex over het welzijn op het werk. Het Basis Overlegcomité en de Lokale Overlegcomités komen regelmatig samen. De verslagen van die vergaderingen zijn voor alle werknemers toegankelijk via het intranet.

Veiligheidsacties

Omdat behoeften en vragen rond veiligheid verschillen per functie, werken we met **‘toolboxen’**. Als zich een incident voordoet, organiseert de zonemanager een toolboxmeeting waarin het probleem en mogelijke oplossingen stap voor stap worden besproken. De interne dienst Bescherming en Preventie op het Werk coördineert die meetings.

Daarnaast zetten we zoveel mogelijk in op preventie:

- ♦ **Het Laatste Veiligheidsnieuws:** In 2024 lanceerden we dit halfjaarlijkse veiligheidskrantje om medewerkers van de directie Distributie en Toevoer te sensibiliseren. We kozen bewust voor een papieren uitgave, zodat technici het gemakkelijk kunnen raadplegen. Het krantje wordt verdeeld op teamvergaderingen en gaat in op onderwerpen als helmdracht en kathodische bescherming.
- ♦ **‘Jij, wij, ongevalvrij’:** In 2023 startten we deze veiligheidscampagne om arbeidsongevallen te voorkomen. In 2024 zetten we ze verder met een eenvoudige instructie voor alle watermakers: ‘Werf? Helm!’. Werknemers kunnen ook een toolboxsessie rond veiligheid volgen.

De resultaten van deze acties zijn zichtbaar in de evolutie van de strategische prestatie-indicator Arbeidsongevallen en de bijbehorende meetgegevens:

	2023	2024
% van de werknemers gedekt door het safetymanagementsysteem (E + NE)	100%	100%
Aantal overlijdens als gevolg van arbeidsongevallen of werkgerelateerde gezondheidsproblemen	0	0
Aantal geregistreerde ongevallen	32	25
Aantal geregistreerde ongevallen per totaal aantal gewerkte uren (#ongevallen/totaal uren)*1.000.000	14	11
Aantal gevallen van werkgerelateerde gezondheidsproblemen	1	0
Aantal dagen verloren als gevolg van werkgerelateerde verwondingen, ongevallen, overlijdens, gezondheidsproblemen	893	750

Tabel 22. Resultaten van veiligheidsacties (kritieke prestatie-indicatoren).



Welzijnsacties

Binnen het **jaaractieplan** 2024 namen we verschillende initiatieven om het welzijn van onze medewerkers te bevorderen:

- We voerden een **mini-welzijnsenquête** uit om beter te begrijpen welke thema's extra aandacht verdienen. De preventieadviseur lichtte de resultaten toe tijdens een stafvergadering. Voor teams die sterk afwijken van het algemene resultaat organiseren we **interviews met focusgroepen** onder begeleiding van IDEWE, onze externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. De actiepunten die daaruit voortkomen, werken we uit op organisatie-, afdelings- en medewerkersniveau. Informatie over alle acties is te vinden op het intranet.
- Sinds 2023 hebben onze werknemers toegang tot **BloomUp** (vroeger Mindlab), een online platform voor **psychosociaal welzijn**. BloomUp biedt podcasts, zelftests en trajecten, en reikt tools aan rond thema's als stressmanagement, slaap en burn-outpreventie. Gebruikers blijven volledig anoniem. Op onze personeelsvergaderingen én in onze nieuwsbrieven besteden we aandacht aan de sessies rond veiligheid en welzijn.
- Tweejaarlijks organiseert De Watergroep een welzijnsweek voor haar werknemers. In 2024 breidden we dat initiatief uit tot een **welzijnsmaand** (oktober). We boden 17 activiteiten aan, van een interactieve fietsquiz, gelukwandelingen en een welzijnscafé tot werken met derden en infosessies over veiligheid en welzijn. 1.213 werknemers namen deel aan minstens 1 sessie, samen goed voor 1.652 sessies. Over alle afdelingen heen volgde telkens minstens 69% een sessie, met uitschieters van boven de 80% in sommige afdelingen.

Meldingen en opvolging

De Watergroep heeft een duidelijke meldingsstructuur waardoor werknemers in enkele eenvoudige stappen ongewenste intimiteiten, fraude of andere ethische kwesties veilig en vertrouwelijk kunnen **melden**:

- Bij **grensoverschrijdend gedrag** wordt, indien nodig, IDEWE ingeschakeld.
- Gaat het om **ethisch wangedrag**? Dan gebeurt de opvolging door de voorzitter van de raad van bestuur, de voorzitter van het auditcomité en de directeur-generaal. Als een van hen betrokken partij is, nemen de andere 2 die taak op. Bij **fraude** kunnen we, via een raamovereenkomst, ook een beroep doen op Audit Vlaanderen.

De meldingskanalen voor ongepast gedrag staan verzameld op het intranet van De Watergroep. De **klokkenluidersbescherming** is bovendien expliciet opgenomen in het personeelsstatuut. We werken momenteel aan de laatste stappen om beide meldingskanalen volledig anoniem te maken, ook voor de eerste contactpersonen.



Getroffen gemeenschappen

Protest rond infrastructuur

In veel gevallen leveren we drinkwater in dezelfde gebieden waar we ruw water onttrekken. Toch maken we een onderscheid tussen onze klanten en de getroffen gemeenschappen. Die laatste groep zijn de mensen die bijvoorbeeld in contact komen met onze infrastructuur en de werkzaamheden die nodig zijn voor onze activiteiten.

Onze impact, risico's en opportuniteiten

Om een **klimaatrobuuste watervoorziening** uit te bouwen, investeren we aanzienlijk in onze **infrastructuur**. In 2024 hebben we verschillende locaties (gedeeltelijk) **gerenoveerd**, uitgebreid en onderhouden. Zulke werken kunnen **overlast** veroorzaken, zoals geluids- of verkeershinder.

Daarnaast kan de bouw van nieuwe infrastructuur een impact hebben op het **landschap**. Nieuwe grondwaterwinninginfrastructuur kan bovendien (tijdelijk) de grondwatertafel beïnvloeden. Ook onze investeringen in hernieuwbare energie hebben een impact op omwonenden. De omvormer van zonnepaneelvelden kan bijvoorbeeld geluidsoverlast veroorzaken.

We merken dat **protest** tegen infrastructuurwerken toeneemt en dat het spanningsveld tussen collectieve en individuele belangen groeit. Dat heeft een impact op het ontwerp- en vergunningsproces, vertraagt het investeringsritme en kan zelfs de drinkwatervoorziening beïnvloeden.

Beleidscontext

Onze aanpak bij infrastructuurwerken en -aanpassingen is in de eerste plaats gebaseerd op de procedures die Vlaanderen voorschrijft:

- ◆ Het Departement Omgeving van de Vlaamse overheid is bevoegd voor **ruimtelijke ordening**. Het Gecodificeerd Decreet Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening legt onder andere de vergunningsplicht op en omschrijft de administratieve procedure voor een vergunningsaanvraag.
- ◆ Aan de hand van het Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning, het uitvoeringsbesluit van het Decreet algemene bepalingen milieubeleid, streeft het Departement Omgeving ernaar **hinder, milieuverontreiniging en veiligheidsrisico's** van bedrijven te **voorkomen en beperken**. Het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning II bevat de algemene en sectorale milieuvoorwaarden waaraan ingedeelde inrichtingen en activiteiten moeten voldoen.
- ◆ Het Decreet algemene bepalingen milieubeleid regelt ook de **milieueffectenrapportage**, een onderzoek dat voorafgaat aan alle (nieuwe) werken van De Watergroep. We bestuderen de impact op zes domeinen:
 - ◆ **bodem**: kwaliteit, stabiliteit ...
 - ◆ **water**: wijzigingen in grondwaterpeil, interactie tussen grond- en oppervlaktewater, kwaliteit ...
 - ◆ **biodiversiteit**: impact op vegetatie, fauna ...
 - ◆ **landschap, bouwkundig erfgoed en archeologie**: wijzigingen aan landschapsbeeld en -structuur ...
 - ◆ **ruimtelijke aspecten**, hinder en gezondheid: impact op ruimtelijke structuur en beleving, landbouw, wonen, recreatie ...
 - ◆ **klimaat**: versterking van klimaatveranderingseffecten.

De resultaten van het onderzoek bepalen mee of we de geplande werken in hun huidige vorm kunnen uitvoeren en welke maatregelen of aanpassingen nodig zijn.

Doelstellingen

We willen altijd onze investeringsplannen uitvoeren zoals beloofd aan onze gemeenten en vennoten. Daarnaast streven we ernaar om zo weinig mogelijk betwistingen van vergunningen en negatieve adviezen te ontvangen voor de werken die daarvoor nodig zijn.

Onze acties en plannen

Communicatie als basis

Transparante communicatie is de sleutel tot een goede relatie met de omwonenden van onze infrastructuur. Daarom zetten we bij elk infrastructuurproject de volgende stappen:

- ◆ We kondigen geplande werken, hun reden en hun impact aan op onze website. Omwonenden ontvangen 3 à 4 dagen voor de start een brief met uitleg. Sinds 2024 kunnen zij ook meldingen via sms en/of e-mail ontvangen.
- ◆ We volgen de vergunningsprocedure en organiseren de verplichte informatiemomenten. Daarnaast voorzien we in extra contactmomenten en zorgen voor een toegankelijke, informele aanwezigheid op de site.
- ◆ We geven omwonenden duidelijke instrumenten om eventuele bezwaren en opmerkingen in te dienen.
- ◆ We geven inzicht in de timing van de werken en hun impact op de omwonenden.
- ◆ We behandelen vragen en klachten zo snel en doeltreffend mogelijk.

In 2024 organiseerden we onder andere informatievergaderingen voor hervergunningsdossiers in Korbeek-Dijle (30 januari), Voort (Heers en Borgloon, 8 februari), Lommel (13 februari), As (22 februari), Spiere-Helkijn (24 juni), Moerbeke (15 oktober) en Zele (19 november). In het waterproductiecentrum Cadol in Leuven was er op 16 april een opendeurdag en op 27 mei een buurtvergadering. Naar aanleiding van de geluidshinder door de transformator in Kluizen, hielden we op 4 september ook een overleg met de bewoners.

Klacht? Actie!

Bij de renovatie van waterspaarbekken 1 in Kluizen moesten we de zonnepanelen tijdelijk verhuizen. Vanaf midden juni 2024 meldden omwonenden ons dat de omvormer geluidsoverlast veroorzaakte. Tussen 2 en 18 juli voerde een erkend geluidskundige geluidsmetingen uit op meetpunten die in overleg met de omwonenden waren bepaald.

In eerste instantie plaatsten we een tijdelijke constructie om de geluidshinder te beperken. Toen bleek dat die onvoldoende effect had, schakelden we snel: na een aangetekend schrijven van de gemeente stelden we de pv-installatie op 27 augustus onmiddellijk buiten dienst.

Tijdens een infomoment met de omwonenden lichtten we onze aanpak toe en bespraken we de volgende stappen. We werkten een structurele oplossing uit: een geluidsisolerende omkasting voor de omvormer. Voor extra geluidsdemping integreerden we een groenbuffer in de terreinafwerking. In afwachting van die permanente oplossing verminderden we het vermogen van de omvormer, wat ook de geluidsproductie tijdelijk verlaagde.

Participatie als bindende voorwaarde

Tegen 2030 wil De Watergroep volledig energieneutraal zijn. Dat betekent dat we jaarlijks evenveel (hernieuwbare) energie op onze **eigen terreinen** willen produceren als we zelf gebruiken: ongeveer 80.000 MWh groene stroom (zie [pagina 16](#)).

Om die ambitie te realiseren, is een oppervlakte nodig die ruimte biedt aan 10 windturbines of 67 hectare aan PV-panelen. In 2023 schreven we daartoe een **overheidsopdracht** uit. We hielden de opties breed en vroegen naar de 'ontwikkeling van fotovoltaïsche installaties en windturbines op terreinen van De Watergroep en levering van de geproduceerde groene stroom'.

Naast technische (elektriciteit, veiligheid, richtlijnen ontwerp zonneparken ...), administratieve (recht van opstal, vertragsboetes, complexe facturatie ...) en innovatieve (ecologisch maaibeheer) voorwaarden was ook de maatschappelijke meerwaarde van de voorstellen een criterium. Een plan voor **participatie van belanghebbenden** en **crowdfunding/crowdlending** maakte 20% van de beoordeling uit. Nog eens 20% van de score ging naar **meerwaardecreatie** op het gebied van duurzaamheid, natuur, innovatie en integratie in het elektriciteitsnet.

In 2024 gunden we de opdracht aan een consortium van BESIX Group – Perpetum Energy – Rebel Development.

Consumenten en eindgebruikers

Op 1 juli 2011 trad het Algemeen waterverkoopreglement in werking. Dat reglement, goedgekeurd door de Vlaamse Regering, legt de rechten en plichten vast van drinkwaterbedrijven, rioolbeheerders en hun klanten.

Tot 2011 hadden de verschillende drinkwaterbedrijven en rioolbeheerders elk hun eigen waterverkoopreglement. Het Algemeen waterverkoopreglement zorgde voor uniformiteit en garandeert sindsdien een gelijke behandeling van alle aansluitingen op het drinkwater- en rioleringsnetwerk in Vlaanderen. In maart 2023 werd een vernieuwde versie van het reglement ingevoerd.

Naast dat algemene kader geldt sinds 2012 ook het Bijzonder waterverkoopreglement van De Watergroep, eveneens goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Een vernieuwde versie van dat reglement is sinds 21 september 2015 van kracht.

Sociale inclusie

Onze impact, risico's en opportuniteiten

De stijgende kosten voor onder meer energie, chemicaliën en aannemers leiden tot verhoogde uitgaven. Tegelijk heeft De Watergroep haar investeringsprogramma versneld en uitgebreid om de watervoorziening klimaatrobust te maken en haar klanten een goed product en optimale dienstverlening te blijven garanderen.

De Watergroep waakt daarbij over de betaalbaarheid van de waterfactuur en houdt de schuldgraad onder controle. Dat doen we ook via interne besparingen en efficiëntiewinsten.

Beleidscontext

Sociale inclusie is verankerd in het Algemeen waterverkoopreglement en het Bijzonder waterverkoopreglement van De Watergroep.

- ♦ **Artikel 27/2** van het Algemeen waterverkoopreglement bepaalt welke huishoudelijke klanten recht hebben op een sociaal tarief. Dat tarief bedraagt een vijfde van de prijs van de totale waterfactuur. Het artikel beschrijft ook hoe drinkwaterbedrijven moeten omgaan met compensaties voor rechthebbende verbruikers.
- ♦ **Artikel 27/3** bevat extra bepalingen voor beschermde klanten, zoals het recht op:
 - ♦ een gratis plaatsbezoek om de jaarlijkse watermeterstand op te nemen (op aanvraag)
 - ♦ informatie bij een verbruikstoename van minstens 25% en met minstens 50 m³

- maandelijkse facturen (op aanvraag)
- een afbetalingsplan op maat (uitgewerkt in overleg)
- kosteloze aanmaningen en ingebrekestellingen
- een gratis waterscan van de woning.

Ook als een klant de waterfactuur niet kan betalen, voorziet de Vlaamse Regering in een reeks beschermingsmaatregelen. Die zijn vastgelegd in het Decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water en het Decreet van 18 juli 2003 betreffende het integraal waterbeleid. Samenwerking met sociale partners is daarbij cruciaal:

- De Watergroep vraagt advies aan de **Lokale Adviescommissie** van de gemeente, die bestaat uit vertegenwoordigers van het OCMW, de netbeheerder of waterleverancier, en eventueel de schuldbemiddelaar van de gebruiker.
- Het OCMW onderzoekt eerst de situatie van de gebruiker. Kan het probleem niet worden opgelost? Dan bespreekt de Lokale Adviescommissie het dossier op een vergadering in aanwezigheid van de gebruiker.
- Afhankelijk van de uitkomst wordt een afbetalingsplan opgesteld, krijgt de klant tijdelijk minder water, of wordt – in zeer uitzonderlijke gevallen – de aansluiting afgesloten.

Doelstellingen

We streven ernaar om de kost van het drinkwater dat we leveren steeds betaalbaar te maken voor al onze klanten.

Aantal	2023	2024 Q1	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4
Doel	2,87	2,97	2,97	2,97	2,97
Waarde	2,89	2,92	2,94	2,86	2,90

Tabel 23. Strategische performantie-indicator: kost geleverd drinkwater (€/m³).

Onze acties

Tariefplan 2025-2030

Onze acties rond sociale inclusie vloeien voort uit het Algemeen waterverkoopreglement. Op onze website geven we een overzicht van de voorwaarden voor zowel beschermde klanten als klanten met recht op het sociaal tarief.

Drinkwaterbedrijven in Vlaanderen kunnen hun tarieven niet vrij aanpassen. Om de zes jaar moeten ze een nieuw tariefplan voorleggen aan de WaterRegulator (een subdivisie van de Vlaamse Milieumaatschappij), hun klanten en vennoten. Het regelgevend kader voorziet de mogelijkheid om een nieuw tariefplan in te dienen binnen deze periode. De Watergroep maakte gebruik van deze mogelijkheid en diende in 2024 een nieuw tariefplan in voor de periode 2025-2030. Dat plan ging in op 1 januari 2025. In 2025 stijgen onze tarieven met 11,6% ten opzichte van 2024, daarna schommelt de jaarlijkse stijging tussen 3,0% en 3,4%.

Ons voorstel zocht een evenwicht tussen kostenbeheersing en een beperkte tariefverhoging om onze **strategische doelstellingen** te blijven realiseren. Daarbij hebben we ook een interne efficiëntieoefening uitgevoerd om de stijging van de factuur zo beperkt mogelijk te houden. Zo zorgen we voor leveringszekerheid, kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

Die **maximumtarieven** bestaan uit vaste en een variabele kosten. De variabele kosten zijn verder opgesplitst in basisverbruik en comfortverbruik. Het basisverbruik omvat een vaste hoeveelheid water, berekend per wooneenheid, en op basis van hoeveel mensen er gedomicilieerd zijn. Als klanten meer water verbruiken, betalen ze het comforttarief.

Voor klanten die problemen hebben om hun waterfactuur te betalen, biedt het Algemeen waterverkoopreglement verschillende handvatten, zoals een sociaal tarief en extra ondersteuning voor beschermde klanten. Daarnaast is er ook een afsprakenkader om bij wijze van gunstmaatregelen een minnelijke schikking toe te staan.

Soms veroorzaakt **een lek** onverwacht een veel hogere waterfactuur. Vaak gaat het om een verborgen lek en handelde de klanten als een voorzichtig en redelijk persoon, door het verhoogde waterverbruik te melden zodra ze het opmerkten. In dat geval zoeken we samen naar een oplossing, bijvoorbeeld door onze raad van bestuur om een uitzondering te vragen op (een deel van) de betaling of door een afbetalingsplan op te stellen.

Toegang tot informatie

Onze impact, risico's en opportuniteiten

De Watergroep investeert in een betere toegang tot informatie voor haar klanten, met twee speerpunten:

- **Snelle en efficiënte klantenservice:** We streven ernaar klanten zo snel mogelijk te woord te staan of een reactie te geven. Door de overgang naar een nieuw bedrijfsplatform ontstond in 2024 helaas een grote administratieve achterstand, met een negatieve impact op de klanttevredenheid en de reputatie van onze organisatie.
- **Heldere en toegankelijke communicatie:** 46% van de Belgen is digitaal kwetsbaar (Barometer Digitale Inclusie, Koning Boudewijnstichting). Die kwetsbaarheid kan te maken hebben met een gebrek aan internettoegang, een (visuele) beperking of beperkte digitale vaardigheden. Uit een klanttevredenheidsonderzoek bleek bijvoorbeeld dat klanten fysieke contactpunten dicht bij huis het meeste missen.

Om onze digitale toegankelijkheid te verbeteren, berekenden we de **Digital Inclusion by Design Index**-score van De Watergroep aan de hand van een vragenlijst over thema's als privacy, taal en toegankelijkheid. Daaruit bleek dat we al positieve stappen hebben gezet, zoals:

- Onze gebruikersgegevens zijn voldoende beveiligd.
- Onze online- en offlinedienstverlening is uniform en herkenbaar.
- Ons taalgebruik is helder.
- Onze klanten krijgen informatie over digitale inclusie.

Tegelijk blijft er werk aan de winkel. We willen de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van onze websites en programma's verbeteren, en gebruikers nog meer betrekken.

Beleidscontext

Ook onze communicatieaanpak is verankerd in het Algemeen waterverkoopreglement:

- Artikel 21 van hoofdstuk 5 ('Toegang en informatie') bepaalt welke **informatie** elk drinkwaterbedrijf ter beschikking van zijn klanten moet stellen, zoals tarieven, vrijstellingen en compensaties, en welke gegevens klanten op eenvoudig verzoek kunnen krijgen.
- Hoofdstuk 7 ('Klachtenbehandeling en rapportering') beschrijft hoe drinkwaterbedrijven klachten moeten behandelen. Klanten moeten hun **klachten** telefonisch, per brief of via e-mail kunnen indienen:

- Klachten over de kwaliteit van het (drink)water: binnen 10 werkdagen moet de exploitant een onderzoek starten, en binnen 15 werkdagen moet hij de klant een bevestiging ontvangen met de genomen acties.
- Andere klachten: binnen 10 werkdagen moet de klant een bevestiging ontvangen.

Daarnaast bouwen we verder op het **digitaal inclusiebeleid** van de Vlaamse Regering, dat ze in 2020 opnam in haar relanceplan. Dat beleid focust op toegang, vaardigheden en ondersteuning op maat, en biedt lokale besturen en sociale partners handvatten om iedereen toegang te geven tot digitale informatie.

Doelstellingen

We volgen de doeltreffendheid van onze communicatie indirect op via de **kritieke performantie-indicator 'klantentevredenheid'**. Daartoe zetten we jaarlijks klantentevredenheidsonderzoeken op. We werken hiervoor ook met steekproeven en klantenpanels. Van 2023 naar 2024 steeg de klantentevredenheid:

	2023	2024
Doel	0	0
Waarde	-6	-4

Tabel 24. Net Promotor Score klantentevredenheid.

Dat volgen we ook op aan de hand van de strategische performantie-indicator gegronde klachten:

Aantal	2023	2024 Q1	2024 Q2	2024 Q3	2024 Q4
Doel	<0,650	<0,650	<0,650	<0,650	<0,650
Waarde	0,685	0,780	0,879	1,160	1,482

Tabel 25. Strategische performantie-indicator: aantal gegronde klachten per 1.000 klanten (%).

In 2024 ontvingen we aanzienlijk meer klachten dan normaal. Dit is het gevolg van aanhoudende problemen na de invoering van het nieuwe bedrijfssysteem eind 2023 en de bijhorende administratieve achterstand en moeilijke telefonische bereikbaarheid.

Onze acties en plannen

Vernieuwde voorwaarden en garanties

In 2024 vernieuwde De Watergroep haar voorwaarden en servicegaranties. Daarin namen we ook nieuwe doelstellingen op voor, onder andere, de behandelingstermijn van klachten:

- 💧 **Vragen van klanten** (via e-mail, contactformulier, telefoon of brief) beantwoorden we binnen 10 werkdagen. Als er meer tijd nodig is, laten we binnen 10 werkdagen weten hoe en wanneer we de vraag zullen opvolgen.
- 💧 **Klachten** behandelen we binnen maximaal 45 kalenderdagen.
- 💧 **Voor klachten of meldingen over de kwaliteit van kraanwater** start het onderzoek binnen 10 werkdagen. Binnen 15 werkdagen krijgt de klant een antwoord met de nodige informatie of, indien nodig, een verwachte oplossingstermijn.

DigitAll-campagne en -actieplan

De Watergroep is lid van DigitAll, een coalitie van bedrijven, maatschappelijke organisaties en overheidsinstanties die samenwerken aan meer digitale inclusie in België. In 2023 namen we deel aan de **bewustmakingscampagne** van DigitAll over digitale uitsluiting. Op basis van onze bevindingen ontwikkelden we een actieplan om de betrokkenheid te vergroten en informatie te verzamelen bij digitaal kwetsbare klanten. We bundelden onze acties in de strategie 'Digitale Inclusie' bundelden we onze acties in 6 C's:

- 💧 **Click:** toegankelijke communicatie en gebruikerstests van nieuwe digitale diensten.
- 💧 **Contact:** samenwerking met lokale Digibanken en steunpunten.
- 💧 **Call:** 24/7-bereikbaarheid van de storingslijn en klantgerichte scripts in de contactcenter.
- 💧 **Contribute:** instructievideo's, papieren handleidingen, workshops en trainingen.
- 💧 **Conscious:** bewustmaking rond digitale uitsluiting en betrokkenheid van kwetsbare groepen bij beslissingen.
- 💧 **Connect:** bij de introductie van nieuwe contactkanalen aandacht hebben voor alle klanten.

Binnen deze strategie hebben we in de loop van 2024 verschillende testprojecten opgezet. Zo werkten we samen met:

- 💧 **Digibanken**, openbare locaties in Vlaanderen, zoals bibliotheken, waar mensen gratis terecht kunnen met digitale vragen als "Hoe betaal ik mijn factuur digitaal?" en "Hoe werkt ItsMe?". We putten uit de expertise van de Digibank-werknemers om onze digitale toegankelijkheid te vergroten: we leggen teksten voor, vragen feedback bij de klantenervaringen doorheen het proces, een weergave van alle interactiemomenten vanaf het eerste contact van klanten met onze dienstverlening, enzovoort.
- 💧 **DDS Streekregisseurs**, een dienstverlenende vereniging in de regio Dender, Durme en Schelde die lokale besturen ondersteunt rond thema's als digitalisering – om zo de kloof met de burger te dichten. Onze collega's mochten gebruikmaken van haar Digimobiel, die halthoudt op markten in de deelnemende gemeenten: ze stonden onder meer op de jaarmarkt in Zele met koffie, water en cake om mensen te vragen of ze tevreden zijn over De Watergroep.

Communicatie: meer dan digitaal

In 2022 schrapten we de mogelijkheid om telefonisch de watermeterstand door te geven. Veel klanten gebruikten de digitale optie al (via onze website of een QR-code), waardoor we kosten konden besparen. Toch bleven sommige klanten, bijvoorbeeld mensen die digitaal minder vaardig zijn, telefonisch contact opnemen om hun watermeterstand door te geven. Omdat er geen apart nummer meer was, belden ze naar het algemeen nummer, wat de wachtrij daar langer maakte.

Daarom hebben we in 2024 de telefonische optie opnieuw ingevoerd. Klanten die naar het watermeterstandnummer bellen, krijgen een opgenomen stem aan de lijn die hen stap voor stap begeleidt bij het ingeven van hun meterstand. Lukt het niet of lijkt een invoer niet te kloppen? Dan worden ze doorverbonden met een werknemer van het klantencontactcenter.

Heldere communicatie

De Digibanken hebben een groot bereik en nauw contact met klanten die digitaal minder vaardig zijn. Om onze communicatie nog inclusiever te maken, vroegen we hen om **feedback** op **communicatiedragers**: (herinnerings)brieven, het stappenplan om je watermeterstand door te geven, de klantenzone, het sjabloon voor briefcommunicatie bij geplande werken ...

Daarnaast werken we geregeld met de klantenervaringen doorheen het proces. Door al die momenten onder de loep te nemen, kunnen we:

- ♦ de klanttevredenheid verhogen: we identificeren cruciale momenten voor de klantervaring en pakken knelpunten aan.
- ♦ klachten verminderen: we krijgen beter inzicht in de verwachtingen van klanten en spelen daarop in.
- ♦ het aantal vragen beperken: we zetten in op proactieve communicatie via de juiste kanalen.
- ♦ efficiënter werken: we gaan na waar we wachttijden kunnen verkorten en klanten sneller de juiste informatie kunnen vinden.

Nadat een klantreis in kaart is gebracht en de pijnpunten geïdentificeerd zijn, werken we verbetervoorstellen op korte en (middel)lange termijn uit. Daarbij houden we rekening met zowel digitaal sterke als digitaal kwetsbare klanten.

In 2024 hebben we de volledige klantenreizen voor facturatie van drinkwaterverbruik uitgewerkt, waarbij we voor de eerste keer vanaf het begin rekening hielden met de behoeften van digitaal kwetsbare klanten. Het resultaat: onderbouwde documentatie en een meerjarenactieplan.



Teksten voor en door iedereen

Wie een analoge watermeter heeft, ziet in de klantenzone zijn waterverbruik op basis van de jaarlijkse watermeterstand. Wie een digitale watermeter heeft, kan zijn waterverbruik per dag online opvolgen. Dankzij digitale watermeters kunnen klanten hun waterverbruik beter begrijpen en beheren.

Om de verbruiksgegevens in de klantenzone voor iedereen toegankelijk te maken, hebben we de grafieken en teksten uitvoerig getest in samenwerking met Digibanken. Dat combineerden we met een uniek redactieproces: op meerdere dagen en locaties en in verschillende rondes mochten mensen met een anderstalige achtergrond en een lager taal- en leesniveau de teksten zelf bijwerken. Zo zorgden we voor écht laagdrempelige communicatie, 'heerlijk helder' voor iedereen.

(Drink)waterkwaliteit

Onze impact

De kwaliteit van drinkwater heeft een belangrijke impact op de gezondheid van onze klanten, en is daarom onderworpen aan strenge wettelijke vereisten. Die zijn vooral gebaseerd op de richtlijnen voor drinkwaterkwaliteit van de **Wereldgezondheidsorganisatie**.

Die richtlijnen geven aan welke **concentratie** van een specifieke stof geen gezondheidsrisico's oplevert bij levenslange blootstelling. Een normoverschrijding wijst niet automatisch op gezondheidsrisico's: bij het opstellen van de norm worden extra buffers ingebouwd om onzekerheden op te vangen. De mogelijke impact hangt af van de mate van de overschrijding en van de duur van de blootstelling.

De Watergroep monitort de kwaliteit van het water dat ze produceert nauwgezet. We overleggen voortdurend met de Vlaamse Milieumaatschappij en indien nodig met het Departement Zorg.

Beleidscontext

Het Besluit van de Vlaamse Regering over de kwaliteit, kwantiteit en levering van water bestemd voor menselijke consumptie van 20 januari 2023, bekend als het **Drinkwaterbesluit**, legt de minimale kwaliteitseisen voor kraanwater vast. Naast microbiologische en chemische parameters omvatten die ook indicatorparameters en aanvullende parameters. Bij een normoverschrijding moeten waterbedrijven bijkomend onderzoek uitvoeren.

De analyseresultaten rapporteren we aan de **Vlaamse Milieumaatschappij**, die ze jaarlijks publiceert in een rapport over de drinkwaterkwaliteit in Vlaanderen. Een overschrijding van de wettelijke normen is uitzonderlijk. Als het toch gebeurt, melden we dat aan de **Vlaamse Milieumaatschappij** en het **Departement Zorg**, die meebepalen welke acties we ondernemen en hoe we erover communiceren.

Ook als er geen direct risico voor de volksgezondheid is en het drinkwater veilig blijft, geeft De Watergroep transparant inzage in tijdelijke normoverschrijdingen. Dat doen we in lijn met het Drinkwaterbesluit en de nieuwe Europese Drinkwaterrichtlijn.

Onze acties

Opvolging waterkwaliteit via Vlaamse Milieumaatschappij

Waterbedrijven moeten, naast de wettelijke parameters, ook andere niet-genormeerde stoffen in het drinkwater monitoren, zoals niet-relevante metabolieten, geneesmiddelen en industriële stoffen. Daartoe hebben de Vlaamse Milieumaatschappij en het Departement Zorg een methodiek uitgewerkt.

1) Parameterwaarden

Drinkwater moet voldoen aan specifieke **microbiologische en chemische parameters**. Een normoverschrijding kan gezondheidsrisico's veroorzaken. E. coli is bijvoorbeeld een merker voor fecale verontreiniging, en de negatieve impact van stoffen als lood, nitriet en arseen is goed gedocumenteerd.

Bij een overschrijding van **indicatorparameters** moeten drinkwaterbedrijven onderzoeken of de waterkwaliteit is aangetast of wordt bedreigd. Kunnen er geen duidelijk motiveerbare waarden worden afgeleid, en is er dus geen vaste drempelwaarde, dan wordt gewerkt met algemene criteria zoals 'geen abnormale verandering' of 'aanvaardbaar voor de gebruiker'.

Bij aanpassingen in de herkomst of samenstelling van het water moeten we **aanvullende parameters** meten.

2) Richtwaarden

Voor micro-organismen, parasieten of bepaalde stoffen zijn er geen parameterwaarden, maar worden richtwaarden gehanteerd. In Vlaanderen zijn er richtwaarden voor β -estradiol en voor nonylfenol, die op de Europese aandachtstoffenlijst staan.

3) Voorzorgswaarden

Als een nieuwe parameter in het drinkwater gedetecteerd wordt waarvoor geen norm voorhanden is, dan wordt door VITO, de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek, een voorzorgswaarde afgeleid in opdracht van de Vlaamse Milieumaatschappij en het Departement Zorg. Dat is een veilige referentiewaarde gebaseerd op de structurele eigenschappen van de stof. Als dat nodig blijkt, wordt er ook een tweede voorzorgswaarde afgeleid, waarbij men ook gaat kijken naar de toxicologische eigenschappen van de stof. Als die voorzorgswaarden worden overschreden, moeten we actie ondernemen.

Metingen

Voor alle stoffen die in het drinkwater aanwezig kunnen zijn, hanteert de Vlaamse Milieumaatschappij strikte normen. Ze rapporteert daarover jaarlijks in haar drinkwaterkwaliteit rapport. Het recentste rapport van de Vlaamse Milieumaatschappij over de drinkwaterkwaliteit in Vlaanderen, dat de cijfers voor 2023 bundelt, gaat in op de resultaten van de metingen uitgevoerd door de drinkwaterbedrijven op het afgewerkte drinkwater in 2023.

Een belangrijke maatstaf is het **conformiteitspercentage**, dat wordt berekend door het totale aantal conforme resultaten voor alle parameters samen te delen door het totale aantal analyses. De Watergroep scoort daarbij altijd zeer goed: ons conformiteitspercentage is over de jaren heen relatief stabiel en bedraagt ongeveer 99,8%.

In het rapport werden volgende parameters uitgelicht:

1. Microbiologische parameters

In enkele leveringsgebieden werden er overschrijdingen opgemerkt van de microbiologische parameters. Bij een tweede staalname werden deze overschrijdingen niet bevestigd, behalve in 1 geval. Daar werden de nodige maatregelen getroffen.

2. Chemische parameters

Bij de chemische parameters zijn er enkele parameters die in het rapport van de Vlaamse Milieumaatschappij steeds belicht worden. Dit zijn grotendeels de enige parameters die teruggevonden worden bij normoverschrijdingen. In een zeldzaam geval stellen we een bijkomende normoverschrijding vast.

a. Lood

In 2023 voerde De Watergroep 7.136 loodanalyses uit. In 9 leveringsgebieden van De Watergroep werd de norm overschreden, meestal door migratie van lood uit aftakkingen naar de watermeter. In lijn met het Drinkwaterbesluit onderzochten we elke overschrijding.

b. Gewasbeschermingsmiddelen

Elk waterbedrijf bepaalt zelf welke gewasbeschermingsmiddelen en relevante metabolieten in het drinkwater worden gemeten. Dat gebeurt op basis van een risico-evaluatie en risicobeheerstrategie, waarmee wordt vastgesteld welke stoffen waarschijnlijk voorkomen in de bronnen die gebruikt worden voor drinkwaterproductie.

De norm van 0,1 microgram per liter heeft geen gezondheidkundige basis. Het uitgangspunt voor deze norm is dat geen enkel gewasbeschermingsmiddel of relevante metaboliet aanwezig mag zijn in drinkwater.

Hiervoor werd in 1998 als norm de toenmalige gangbare detectielimiet van 0,1 microgram per liter genomen. Gewasbeschermingsmiddelen en hun relevante metabolieten worden als ongewenst beschouwd in drinkwater.

3. Indicatorparameters en aanvullende parameters

Indicatorparameters beïnvloeden vooral de beleving van de klant en hebben geen gevolgen voor de gezondheid. Er hoeft dus niet strikt te worden voldaan aan wettelijke vereisten.

Belangrijk hierin zijn de coliformen. Die worden opgevolgd als indicator voor een mogelijk relevante kwaliteitsverandering van het water. Bij een overschrijding voert de leverancier dan ook een risicoanalyse uit: geen directe aanleiding te identificeren, andere parameters in orde, merkers voor fecale besmetting (enterokokken, E. coli) negatief.

Naast de coliformen worden ook volgende indicatorparameters opgevolgd:

- | | |
|--|----------------------|
| ♦ Waterhardheid, afhankelijk van de aanwezigheid van calcium en magnesium | ♦ pH |
| ♦ Natrium | ♦ IJzer |
| ♦ Clostridium perfringens, als dit na een risicobeoordeling nodig blijkt te zijn | ♦ Mangaan |
| | ♦ Saturatie-index |
| | ♦ Vrije chloorresten |
| | ♦ Temperatuur. |

4. Asbest in drinkwater

In 2023 bemonsterden we het drinkwater op 12 risicovolle plaatsen. Op elk van die locaties voldeden we aan de rapporteringsgrens voor asbestvezels (minder dan 400 vezels per liter).

5. Niet-genormeerde stoffen

Ook voor niet-genormeerde stoffen beslist elk waterbedrijf zelf, op basis van een risico-evaluatie en risicobeheerstrategie, welke stoffen het opvolgt. De Vlaamse Milieumaatschappij heeft gevraagd aan de drinkwaterbedrijven om een lijst van 36 stoffen op basis van hun risico te meten. De Watergroep heeft hiervan al 28 parameters in het standaard analysepakket zitten. De andere 8 parameters worden campagne-matig gemeten.

Laboratorium van De Watergroep haalt een nieuwe accreditatie binnen

Sinds 2023 zijn somatische colifagen aan het Vlaamse Drinkwaterbesluit toegevoegd als een maatstaf voor de verwijdering van virussen in het productieproces. We ontwikkelden daarop een nieuwe analysemethode om deze somatische colifagen virussen - die in se ongevaarlijk zijn - te meten in het oppervlaktewater en een aantal kwetsbare grondwaterwinningen. Daardoor kunnen we de virale lading in een watermonster kwantificeren. In maart 2024 ontvingen we daarvoor een officiële accreditatie van BELAC, de Belgische Accreditatie-instelling.

Primeur in Pelt: 10 kilometer transportleiding gespoeld

De afgelopen jaren leidde de oxidatie van ijzerdeeltjes in de 10 kilometer lange toevoerleiding van waterproductiecentrum Neerpelt naar de watertoren van Hamont-Achel herhaaldelijk tot bruin kraanwater in Pelt. Hoewel dat geen impact heeft op de waterkwaliteit, riep het vragen op bij klanten.

Na werkzaamheden spoelt De Watergroep standaard de waterleidingen om verontreinigingen te voorkomen. Omdat de transportleiding in Pelt een grotere diameter heeft en daardoor meer spoelwater vereist dan we lokaal kunnen leveren, schakelden we dit keer een gespecialiseerde firma in. Die spoelde de leiding door er afwisselend een mengsel van lucht en water doorheen te duwen. Zo werd de vervuiling efficiënt verwijderd, met minder waterverbruik.

Governance

Regelgeving

Onze impact, risico's en opportuniteiten

Regelgeving heeft een grote impact op de werking van De Watergroep, op verschillende vlakken. Om te beginnen, wordt het proces om **omgevingsvergunningen** te verkrijgen almaar complexer. Daarnaast monitort onze toezichthouder, de Vlaamse Milieumaatschappij, de **kwaliteit** van ons drinkwater. Dat moet voldoen aan de bepalingen van het drinkwaterbesluit. Voor 'nieuwe stoffen' moeten vaak nog normen worden bepaald. Ook op het vlak van **bronbescherming** is nieuwe regelgeving in de maak. Daardoor kan de kwaliteitsbeoordeling voor hetzelfde water soms veranderen. Ten slotte mogen waterbedrijven in Vlaanderen hun **tarieven** voor drinkwater niet zomaar aanpassen. Ook De Watergroep moet minstens elke 6 jaar – na een publieke consultatie – een nieuw tariefplan voorleggen aan de WaterRegulator (momenteel een onderdeel van de Vlaamse Milieumaatschappij). Los van de jaarlijkse indexering, liggen de prijzen voor drinkwater dan telkens vast voor 6 jaar.

De Watergroep heeft zelf ook een impact op de **regelgeving**. Zo kunnen we mee de toekomst van de drinkwaterindustrie vormgeven en, in overleg met de andere actoren, zoeken naar mogelijkheden voor groei en samenwerkingen.

Ons beleid en onze acties

We werken samen met verschillende actoren om de **regelgeving** mee vorm te geven en zo eventuele risico's te vermijden:

- ◆ Onze **koepelorganisatie** AquaFlanders neemt daarbij een leidende rol op. Ze is zelf lid van Belgaqua, Eureau en Aqua Publica Europea. Naar aanleiding van de verkiezingen op de verschillende beleidsniveaus heeft De Watergroep meegewerkt aan het AquaFlanders-memorandum.
- ◆ Onze directeur-generaal is voorzitter van **Water Europe**, een internationale sectororganisatie die ijvert voor een 'waterwijze maatschappij'. Daarnaast zijn we lid van andere **sectororganisaties** (International Water Association, AquaMinerals, KWR Water Research, VOKA, Internationale Scheldecommissie, Belgisch Comité voor Hydrogeologen ...).
- ◆ We hebben regelmatig contact met het **kabinet** van de Vlaamse minister van Omgeving (onze voogdijminister) en andere kabinetten.
- ◆ We onderhouden een nauw contact met relevante **belanghebbenden**.

Daarnaast werken we gericht samen met de betrokken belanghebbenden (landbouwsector, fytosector, betrokken openbare besturen ...) aan **bronbescherming** en sensibilisering daarover. Dat gebeurt in de Westhoek via het project Water-Land-Schap en ruimer binnen de meersporenaanpak. Dat is een samenwerking tussen praktijkcentra, landbouworganisaties, de Vlaamse overheid en de drinkwaterbedrijven om drinkwaterbronnen te beschermen tegen verontreiniging van landbouworganisaties. Via een **aanpak aan de bron** vermijden we dat verontreinigende stoffen terechtkomen in het water dat De Watergroep gebruikt als bron voor de drinkwaterproductie. Zo zorgen we ervoor dat we ook in de toekomst voldoende kwaliteitsvol water kunnen blijven leveren en dat we daarbij een goede prijs-kwaliteitverhouding kunnen blijven aanbieden.

Cyberveiligheid

Ons risico

De Watergroep heeft een duidelijke maatschappelijke opdracht: 'het leveren van kwaliteitsvol drinkwater'. Dat maakt ons een **kritische entiteit**: als onze informaticasystemen uitvallen, kan dat ertoe leiden dat we onze waterleveringszekerheid niet kunnen garanderen. Daarom zijn we, net als alle Vlaamse drinkwaterbedrijven, verplicht om onze infrastructuur te beschermen tegen cyberbissico's. Dat is vastgelegd in de NIS2-wetgeving. Als waterbedrijven niet kunnen bewijzen dat ze voldoende inspanningen leveren om zich te beschermen, zal de WaterRegulator zelf inspecties uitvoeren en maatregelen opleggen.

Een ander element binnen het ruimere kader van cyberveiligheid is de impact van **phishing**. Valse e-mails en sms'en uit naam van De Watergroep kunnen de reputatie van onze organisatie beschadigen. Phishingmails naar onze werknemers vergroten dan weer het risico dat malware onze digitale omgeving binnenkomt.

Ten slotte moeten we ons voorbereiden op de toekomst. We werken steeds meer met slimme technologieën voor de opvolging van onze apparatuur en onze waterlevering. Dat betekent ook dat we de komende jaren steeds meer **gegevens** zullen moeten **beschermen**.

Ons beleid

Onze focus ligt op de **continuïteit van de dienstverlening**. Ongeacht geopolitieke druk, hacking, spionage ... moeten we er altijd voor zorgen dat onze klanten drinkwater hebben. De overheid legt daartoe verschillende regels op: welke incidenten we moeten rapporteren, welke certificaten we moeten hebben. We streven ernaar om altijd volledig in orde te zijn met die vereisten. Ook heel wat audits worden opgelegd: een financiële doorlichting beoordeelt bijvoorbeeld ook onze certificering en ons algemene IT-beheer.

Op 16 januari 2023 trad bovendien de Europese **richtlijn rond de veerkracht van kritische entiteiten** in werking. De drinkwatersector is een van de elf sectoren die daarin zijn opgenomen. Alle Europese lidstaten moeten uiterlijk op 17 juli 2026 een lijst opstellen van de kritische entiteiten voor de sectoren die in deze richtlijn worden genoemd. Ze zullen die lijst van essentiële diensten gebruiken om risicobeoordelingen uit te voeren en vervolgens de kritische entiteiten te identificeren. Zodra die richtlijn is omgezet naar Belgische wetgeving, zal ook De Watergroep zich daarop afstemmen.

Onze doelstellingen

We zetten zowel doelen voorop in de vorm van kritische prestatie-indicatoren, als doelstellingen binnen de context van de programma's die we gebruiken om onze digitale kwetsbaarheid te monitoren. Die houden we bij per kwartaal of per maand, afhankelijk van de doelstelling.

We monitoren zowel onze 'kritische externe kwetsbaarheden' als onze 'kwetsbaarheden van hoge ernst'. Beide gingen de voorbije twee jaar in dalende lijn.

Daarnaast maken we gebruik van het platform BitSight. Dat geeft een score op 800 aan een digitaal ecosysteem. We mikken daarbij altijd op een minimumscore van 760, de grens voor de 'veilige zone'.

Aantal	2020	2021	2022	2023	2024
Doel	760	760	760	760	760
Score BitSight	680	700	720	750	770

Tabel 26. Evolutie score op BitSight.

Onze acties

Cyberveiligheid op alle niveaus

Cyberveiligheid moet in **alle lagen van een organisatie** aanwezig zijn. Daarom konden in 2024 zowel onze raad van bestuur als onze directieleden de onlineopleiding 'Information security for boards' van Guberna volgen en hun nieuwe kennis testen.

We streven ook naar gevarieerde expertise in onze raad van bestuur. Zo heeft een van onze raadsleden een uitgebreide expertise in informatiebeheer.

Tegelijk zetten we continu in op **kennisdeling** en **samenwerking**. Zo verenigen de Vlaamse drinkwaterbedrijven zich in AquaFlanders, de federatie van Vlaamse waterbedrijven en rioolbeheerders. We wisselen er ervaringen uit en werken samen aan conformiteit met de verschillende regelgevingen. Op beurzen en via specifieke contacten wisselen we ook kennis uit met collega-drinkwaterbedrijven in landen zoals Nederland, Portugal, Frankrijk en de Verenigde Staten.

We nemen ook onze hele **waardeketen** mee in onze inspanningen voor cyberveiligheid, bijvoorbeeld via technische analyses en vragenlijsten. Elke leverancier krijgt een score op een schaal van hoe kritisch ze zijn: wat gebeurt er als hun werking zou wegvallen? Die wordt meegenomen als we nieuwe samenwerkingen goedkeuren. Alle bestekken kijken we na op gevoelige informatie, zowel in de tekst als in de metadata, vooraleer we ze online plaatsen. We scannen onze website op eventuele kwetsbaarheden, zoals metadata die uitgelezen kunnen worden uit pdf's die we via de website delen. Dat proces volgen we voortdurend op en optimaliseren we waar nodig.

Ten slotte bieden we onze klanten en andere betrokkenen de mogelijkheid om op onze website feedback te geven en zwakke plekken van de website te melden. De voorbije jaren kregen we maar een beperkt aantal **meldingen** binnen, waarvan slechts een minimaal aandeel over cyberveiligheid ging. In 2024 had slechts 2 van de 13 effectief betrekking op een 'zwakke plek'.

5.2.4.2 ISO 27001-certificaat

In 2024 behaalden we het ISO 27001-certificaat, na een audit van het auditbureau Veritas. De WaterRegulator vroeg deze certificering als bewijs dat we voldoende inspanningen leveren op het vlak van **cyberveiligheid**. Voor ons is dit vooral een stimulans voor continue verbetering.

Het certificaat is drie jaar geldig. Tijdens een jaarlijkse opvolgaudit gaat de auditor na of we onze planning volgen. Doen we dat niet of kunnen we eventuele achterstanden niet wegwerken, dan kan het auditbureau ons certificaat intrekken. Na drie jaar volgt een nieuwe audit.

Hoewel de resultaten van die inspanningen grotendeels onzichtbaar zijn, zijn ze absoluut noodzakelijk. **Informatieveiligheid** staat centraal om te garanderen dat we onze dienstverlening beschermen. Verschillende technische aanpassingen op het vlak van operationele infrastructuur hadden daarbij een grote impact:

- We zetten een aparte omgeving op waarin we alle operationele middelen op lange termijn kunnen beheren.
- We kunnen gemakkelijker bepalen wie toegang heeft tot welke informatie, welke gegevens waar worden opgeslagen ...
- We monitoren (deels-)automatisch afwijkende activiteiten of onbekende apparaten, detecteren ze, brengen ze in kaart, en bepalen de gepaste reactie.
- Een centraal toegangsbeheersysteem verbetert zowel de beveiliging als de gebruiksvriendelijkheid voor onze eindgebruikers.
- In het nieuwe Security Operations Center analyseren en bundelen we onze alarmen.

Omgaan met phishing

De Watergroep is het grootste waterbedrijf van Vlaanderen. Dat betekent ook dat we bijzonder waakzaam moeten zijn voor phishing. Zodra we een poging tot phishing detecteren, zetten we de volgende stappen:

- We **communiceren** via onze website over gevallen van phishing. Daarbij tonen we een voorbeeld van, bijvoorbeeld, valse e-mails die verstuurd zijn. Op diezelfde pagina geven we ook concrete tips om frauduleuze e-mails te herkennen.

- Waar mogelijk **blokkeren** we phishing nog voor die wordt verstuurd. Bij elk phishingincident nemen we contact op met de e-mailaanbieder om de verzending op DNS-niveau te blokkeren, zodat mails vanuit een bepaalde domeinnaam-omgeving niet meer verstuurd worden. Dat gebeurt binnen een tijdspanne van een uur na de detectie.
- Maakt phishing gebruik van **nieuwe technieken** om voorbij bestaande filters te raken of buit het zwakheden uit waarvan we nog niet op de hoogte waren? Dan nemen we contact op met het Centrum voor Cybersecurity België. We maken daarbij onderscheid tussen de verplichte meldingen, die gaan over een incident dat een impact heeft op de drinkwatervoorziening, en vrijwillige meldingen, incidenten waar we eerder preventief mee aan de slag gingen.

We streven naar een zo laag mogelijk aantal incidenten en meldingen.

	2023	2024
Aantal phishingincidenten	308	637
Aantal verplichte meldingen	0	2
Aantal vrijwillige meldingen	1	4

Tabel 27. Evolutie aantal incidenten en meldingen rond phishing.



Financieel verslag

Inflatie	24
Nieuw tarief en dalend verbruik drinkwater.....	24
Balans	27
Drinkwater	38
Sanering	40
Ratioanalyse	42
Resultatenrekening per divisie	43
Resultaatverwerking.....	44
Kwijting verlenen	44
Bijkomende elementen.....	44

Dit deel van het jaarverslag geeft een toelichting bij de geconsolideerde en statutaire jaarrekening 2024 en bij de verschillende bewegingen in de balans en de resultatenrekening van De Watergroep. Om de leesbaarheid te bevorderen worden de bedragen in sommige overzichten in x1.000€ weergegeven. Er wordt telkens aangegeven of de bedragen in € of in x1.000€ weergegeven worden.

Investerings op kruissnelheid

Onze belangrijkste strategische doelstellingen zijn:

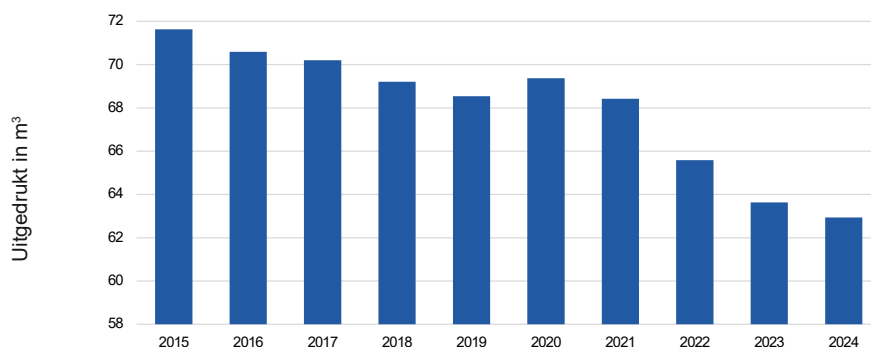
- Het verhogen van klantentevredenheid
- Het waarborgen van een duurzame, klimaatrobuuste en kwaliteitsvolle watervoorziening met een focus op leveringszekerheid
- Het verminderen van lekverlies
- Het uitrollen van digitale watermeters
- Het behouden van de financiële gezondheid door de schuldgraad onder controle te houden.

Om die doelstellingen te realiseren, moeten investeringen gebeuren in leidingen, productie- en opslaginstallaties en digitale watermeters.

De Watergroep kreeg een lening van 350 miljoen euro toegekend door de Europese Investeringsbank voor de financiering van ons meerjarenprogramma tot 2028. De financiering wordt ingezet om het waterleidingnetwerk grondig te vernieuwen en een duurzaam beheer van de waterketen te garanderen.

Ook op het gebied van afvalwater staan we voor een uitdaging. Elke gemeente heeft reductiedoelstellingen gekregen om tegen 2027 de waterkwaliteit in onze waterlopen te verbeteren. Daarom zetten we gericht in op investeringen in rioleringsinfrastructuur.

Huishoudelijk waterverbruik per aftakking (< 500 m³)



2 nieuwe vennoten voor Riopact

Riopact, de bedrijfstak die De Watergroep samen met Aquafin heeft opgezet, ontzorgt gemeenten op het vlak van afvalwaterbeheer. Op 31 december 2024 traden Lochristi en Meulebeke toe als Riopact-vennoot.

Inflatieniveau

De Belgische inflatie bedroeg in 2024 3,1% volgens het algemene indexcijfer van consumptieprijzen. Hoewel dit lager is dan de inflatie van 4,1% in 2023, ligt het nog steeds boven het gemiddelde van 2,4% sinds 2006. Voor ons was er echter een positieve ontwikkeling: de prijzen van belangrijke kostencategorieën, zoals elektriciteit en chemicaliën, daalden aanzienlijk.

Nieuw tarief en dalend verbruik drinkwater

Vlaamse huishoudens verbruiken steeds minder drinkwater door zuiniger gebruik, meer regenwaterputten als een gevolg van de nieuwe Vlaamse richtlijnen en een aantal minder warme zomers. Ook bij grote drinkwaterklanten is er een daling zichtbaar, onder andere door toegenomen waterhergebruik. We verwachten dat de neerwaartse trend zich de komende jaren zal verderzetten.

Daarnaast zijn de kostprijzen de afgelopen jaren fors gestegen. Minder inkomsten, gecombineerd met hogere kosten, resulteert in verlies, een trend die we de afgelopen 3 jaar duidelijk hebben gezien.

Om de verliezen te beperken, stelden we een actieplan op met een focus op besparingen en efficiëntiewinsten. Tegelijkertijd was een aanpassing aan de inkomstenzijde noodzakelijk om ons bedrijf financieel gezond te houden. We dienden een nieuw tariefplan (2025-2030) in bij de WaterRegulator, waarin we rekening houden met het hogere prijspeil en de dalende trend in drinkwaterverbruik. Besparingen zijn opgenomen in het plan, terwijl extra inkomsten moeten garanderen dat we zowel ons ambitieuze investeringsprogramma kunnen realiseren als financieel gezond blijven. De tariefverhoging werd eind december 2024 goedgekeurd door de WaterRegulator.

Geconsolideerde jaarrekening

In 2022 verwierf De Watergroep 3 deelnemingen: Azulatis NV, Waterunie NV en Geothermal Innovation & Services NV. Alle 3 worden ze opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening, zij het volgens een andere consolidatiemethode.

Naam dochter-onderneming	Toegepaste methode	Gehouden deel van het kapitaal of de inbreng in%
Azulatis NV	Integrale consolidatie	100%
Waterunie NV	Evenredige consolidatie	50%
Geiser NV	Vermogensmutatie-methode	33%

Toelichting verschil geconsolideerde en statutaire jaarrekening:

Balans 2024 - uitgedrukt in x1.000€									
Activa	Code	CONSO	STATUTAIR	><	PASSIVA	Code	CONSO	STATUTAIR	><
VASTE ACTIVA	21/28	1.982.004	1.977.897	4.107	EIGEN VERMOGEN	10/15	1.252.125	1.255.969	-3.844
Immateriële vaste activa	21	35.164	34.843	321	Kapitaal	10	750.765	750.765	0
Materiële vaste activa	22/27	1.934.135	1.917.781	16.354	Herwaarderingsmeerwaarden	12	64.786	64.786	0
Terreinen en gebouwen	22	274.722	259.968	14.754	Reserves	13/14/9910	339.018	342.862	-3.844
Installaties, machines en uitrustingen	23	1.243.341	1.243.123	218	Kapitaalsubsidies	15	97.555	97.555	0
Meubilair en rollend materieel	24	5.112	5.112	0	Belangen van derden	9913	0	0	0
Overige materiële vaste activa	26	11.747	11.747	0	VOORZIENINGEN	16	31.938	31.938	0
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	27	399.213	397.831	1.382	SCHULDEN	17/49	963.344	960.469	2.875
Financiële vaste activa	28	12.705	25.274	-12.569	Financiële schulden	170/174 - 42	686.898	686.898	0
VLOTTENDE ACTIVA	29/58	265.403	270.479	-5.076	Overige schulden op meer dan één jaar	178/9	27.539	27.539	0
Vorderingen op meer dan één jaar	29	133	133	0	Financiële schulden op minder dan één jaar	43	24.500	24.500	0
Voorraden en bestellingen in uitvoering	3	14.403	13.660	742	Handelsschulden	44	152.030	150.431	1.599
Handelsvorderingen	40	163.277	160.629	2.649	Vooruitbetalingen	46	28.580	28.294	286
Overige vorderingen op minder dan één jaar	41	75.659	84.571	-8.912	Schulden m.b.t.belast.,bezold. en sociale lasten	45	13.006	12.269	736
Geldbeleggingen en liquide middelen	50/58	5.089	4.721	368	Overige schulden	47/48	6.899	6.652	247
Overlopende rekeningen	490/1/5	6.841	6.764	77	Overlopende rekeningen	492/3	23.892	23.885	7
Totaal ACTIVA	20/58	2.247.407	2.248.376	-969	Totaal PASSIVA	10/49	2.247.407	2.248.376	-969

Het totaal van de geconsolideerde jaarrekening 2024 bedraagt 2,2 miljard euro en is daarmee 1 miljoen euro lager dan het balanstotaal van de statutaire jaarrekening van De Watergroep.

Het aandeel van De Watergroep in het balanstotaal is 99%, de andere 1% is bijna volledig toe te schrijven aan de 100% dochteronderneming Azulatis.

Resultatenrekening 2024 - uitgedrukt in x1.000€	Code	Geconsolideerd	Statutair	<>
Bedrijfsopbrengsten	70/76A	964.834	955.234	9.599
Omzet	70	846.696	838.334	8.362
Voorraad goederen in bewerking	71	2.704	2.698	6
Geproduceerde vaste activa	72	10.003	9.737	266
Andere bedrijfsopbrengsten	74	104.580	103.614	966
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	76A	851	851	0
Bedrijfskosten	60/66A	-965.344	-954.114	-11.230
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	60	-10.828	-10.828	-0
Diensten en diverse goederen	61	-670.801	-665.872	-4.928
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	-163.366	-159.806	-3.560
Afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa	630	-95.669	-93.352	-2.317
Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen	631/4	-4.118	-3.871	-247
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/7	1.136	1.136	0
Andere bedrijfskosten	640/8	-20.759	-20.581	-179
Niet-recurrente bedrijfskosten	66A	-939	-939	0
Bedrijfsresultaat (inclusief niet recurrente kosten en opbrengsten)		-511	1.120	-1.631
Financiële opbrengsten	75/76B	5.987	6.338	-350
Financiële kosten	65/66B	-14.225	-14.136	-89
Winst (verlies -) van het boekjaar vóór belasting		-8.748	-6.678	-2.070
Aandeel in het resultaat van de vennootschappen waarop vermogensmutatie is toegepast	65/66B	17	0	17
Winst (verlies -) van het boekjaar vóór belasting		-8.731	-6.678	-2.053

Het geconsolideerd resultaat voor 2024 is een verlies van 8,7 miljoen euro. 76% van dat resultaat kunnen we toeschrijven aan de moederonderneming, De Watergroep.

Het verlies van de dochter Azulatis bedraagt voor de periode 1 januari - 31 december 2024 2 miljoen euro. Het negatieve resultaat houdt enerzijds verband met de opstartkosten. Anderzijds mikt Azulatis op een groeiscenario en zette daar ook op in.

Het aandeel van Waterunie in het resultaat is verwaarloosbaar.

Gezien het kleine aandeel van de dochterondernemingen in de balans en de resultatenrekening van de geconsolideerde jaarrekening zullen wij in het vervolg van dit verslag de statutaire jaarrekening van De Watergroep bespreken.

Statutaire jaarrekening

De jaarrekening van De Watergroep over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024, sluit af met een balanstotaal van 2.248 miljoen euro en een verlies van 6,7 miljoen euro.

Balans

Het balanstotaal is gestegen met 134 miljoen euro. De wijziging van het balanstotaal is grotendeels te wijten aan de hierboven besproken gebeurtenissen.

BALANS 2024 - UITGEDRUKT IN x1.000€									
Activa	Code	2023	2024	↔ 2023	Passiva	Code	2023	2024	↔ 2023
Vaste activa	21/28	1.845.240	1.977.897	132.657	Eigen vermogen	10/15	1.246.198	1.255.969	9.771
Immateriële vaste activa	21	31.931	34.843	2.912	Kapitaal	10	736.794	750.765	13.971
Materiële vaste activa	22/27	1.787.935	1.917.781	129.845	Herwaarderingsmeerwaarden	12	72.953	64.786	-8.167
Terreinen en Gebouwen	22	267.247	259.968	-7.279	Reserves	13	211.214	203.293	-7.921
Installaties, Machines en uitrustingen	23	1.163.198	1.243.123	79.924	Overgedragen winst/verlies	14	130.160	139.570	9.410
Meubilair en Rollend Materieel	24	4.956	5.112	155	Kapitaalsubsidies	15	95.078	97.555	2.478
Overige materiële vaste activa	26	0	11.747	11.747	Voorzieningen	16	33.074	31.938	-1.136
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	27	352.533	397.831	45.298	Schulden	17/49	834.908	960.469	125.561
Financiële vaste activa	28	25.374	25.274	-100	Financiële schulden	170/174 - 42	594.960	686.898	91.939
Vlottende activa	29/58	268.940	270.479	1.539	Overige schulden op meer dan één jaar	178/9	25.200	27.539	2.340
Vorderingen op meer dan één jaar	29	265	133	-132	Financiële schulden op minder dan één jaar	43	0	24.500	24.500
Voorraden en bestellingen in uitvoering	3	10.178	13.660	3.482	Handelsschulden	44	153.521	150.431	-3.090
Handelsvorderingen	40	164.486	160.629	-3.858	Vooruitbetalingen	46	22.429	28.294	5.865
Overige vorderingen op minder dan één jaar	41	76.530	84.571	8.041	Schulden m.b.t.belast.,bezold. en sociale lasten	45	13.224	12.269	-955
Geldbeleggingen en liquide middelen	50/58	11.290	4.721	-6.568	Overige schulden	47/48	5.252	6.652	1.401
Overlopende rekeningen	490/1/5	6.190	6.764	574	Overlopende rekeningen	492/3	20.323	23.885	3.562
Totaal activa	20/58	2.114.180	2.248.376	134.196	Totaal passiva	10/49	1.972.636	2.114.180	141.544

Toetreden 2 nieuwe Riopact-vennoten

Eind 2024 beslisten Lochristi en Meulebeke, 2 Riopact-gemeenten, om vanaf 1 januari 2025 toe treden als Riopact-vennoot. Zij kozen voor een totaaloplossing waarbij De Watergroep het volledig rioleringsbeheer van de gemeente overneemt.

De overname beïnvloedt de positie van het kapitaal, de vaste activa en de financiële positie:

Rubriek	Toetreden 2 nieuwe vennoten	Bedrag in x1.000€
23	Overgenomen infrastructuur	17.815
	Totale overnameprijs	17.815
55/17	Cashvergoeding	2.672
10	Volgestorte aandelen	13.362
4893x	Bonus	1.782

De waarde van de overgenomen infrastructuur werd bepaald op 17,8 miljoen euro. De vennoten werden deels vergoed met aandelen (13,4 miljoen euro) en deels met cash (2,7 miljoen euro).

De toegetreden gemeenten ontvingen ook een bonusbedrag van 10% van de economische waarde van de overgenomen infrastructuur. De uitbetaling gebeurt principieel 2 jaar na de officiële toetreding en het bedrag is gerelateerd aan de rioleringsgraad van de gemeente.

21/22/27 immateriële (+2,9 miljoen euro) en materiële vaste activa (+ 130 miljoen euro)

Immateriële vaste activa

We zetten sterk in op **digitalisering**, waar mogelijk ook in synergie met andere water- en nutsbedrijven en/of technische partners. Digitalisering is alleen mogelijk dankzij de nodige IT-investeringen. We zien hier door de jaren een duidelijke toename.

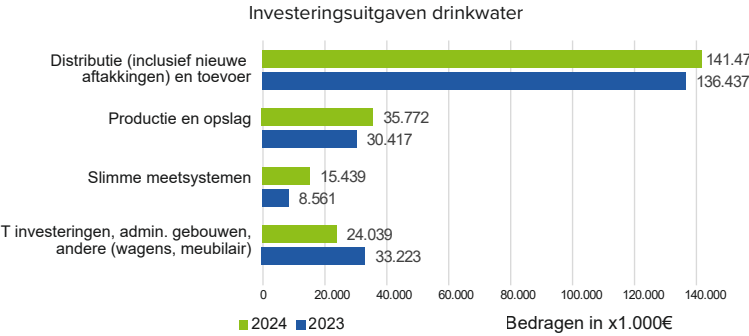
Materiële vaste activa

De materiële vaste activa groeien aan met 130 miljoen euro.

We hebben een ambitieus **investeringsprogramma**. Om ook in de toekomst de kwaliteit en de kwantiteit van het **drinkwater** te kunnen garanderen investeren we de komende jaren flink in drinkwater. Het merendeel van het patrimonium van De Watergroep werd gebouwd in

de decennia toen er nog een sterke groei van het drinkwaterverbruik was en deze investeringen gepaard gingen met nieuwe inkomsten. Het is een uitdaging om al onze assets in een goede conditie te houden bij een dalend waterverbruik.

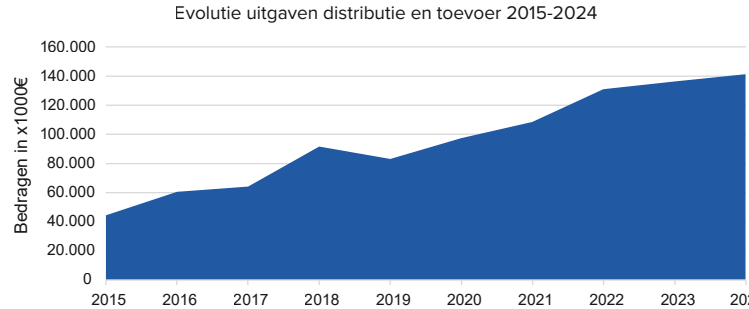
Voor **distributie en toevoer** zetten we al een aantal jaren verhoogd in op



vervangingsinvesteringen in het leidingnet. Zo vervangen we systematisch leidingen in vezelcement en grijs gietijzer en stalen leidingen met een kleinere diameter bij wegenis- en rioleringswerken. Ook bij een verhoogd aantal lekken of bij kwaliteitsklachten (bruin water ...) vervangen we de leidingen.

De investeringsuitgaven voor **distributie en toevoerleidingen** (inclusief nieuwe aftakkingen) lagen met 141 miljoen euro hoger dan in 2023 (136 miljoen euro). We vervingen in 2024 1,44% van het leidingnet. Dat ligt in lijn met het vervangingsritme van 2023 (1,41%). Het investeringsniveau neemt toe, maar de stijging van de investeringsuitgaven is ook deels te wijten aan de gestegen aannemersprijzen.

De investeringsuitgaven voor **productie en opslag** liggen 5,4 miljoen hoger dan in 2023. Er lopen 2 strategische investeringsprogramma's voor productie en opslag.



We willen de **brondiversificatie, de productiecapaciteit en interconnectiviteit versterken** voor een klimaatrobuste drinkwatervoorziening. Onderstaande grote projecten dragen bij aan die doelstelling:

- De Watergroep investeert in de uitbreiding en vernieuwing van het **waterproductiecentrum De Gavers** in Harelbeke. In het waterproductiecentrum De Gavers maken we drinkwater op basis van oppervlaktewater uit het kanaal Bossuit-Kortrijk. De Gavers krijgt onder andere een nieuwe nabehandelingsinstallatie die het opgepompte water van de Gavervijver zal zuiveren, en 2 extra actievekoolfilters die pesticiden, chloor en zware metalen uit het water halen. Door de uitbreiding en vernieuwing stijgt de waterproductie van 32.000 naar 55.000 m³, ofwel 22 olympische zwembaden gezuiverd drinkwater per dag. Op die manier sparen we de kwetsbare grondwaterlagen in de regio. De werken voor de capaciteitsuitbreiding zijn gestart op 10 januari 2022 en lopen vermoedelijk tot het najaar van 2025 (16 miljoen euro in 2024).
- De **renovatiewerken van spaarbekken 1 te Kluizen** startten op in 2024 (2,4 miljoen euro) en zullen 3 jaar duren. Het grootste spaarbekken was niet meer lekdicht en wordt nu hersteld. Door de jaren heen stapelde er zich een sliblaag op in het waterbekken. Het fosfaat in het slib zorgt voor algenbloei, wat nefast is voor de waterproductie. We ruimen nu het opgestapelde slib in het spaarbekken (zie code 16 – voorzieningen). In natte periodes vullen we de spaarbekkens met oppervlaktewater om de droge zomerperiode te overbruggen. Spaarbekken 1 herstellen is noodzakelijk om ook in de toekomst droge periodes te overbruggen.
- Daarnaast zetten we in op de **instandhouding, vernieuwing en optimalisatie** van de productie en opslag infrastructuur. We doen dat op basis van een risicogebaseerd langetermijnassetplan.

In 2024 werd er heel wat geïnvesteerd (7,5 miljoen euro):

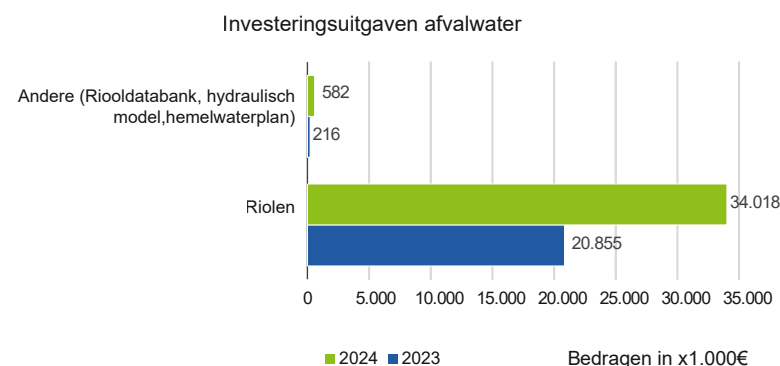
- We renoveerden de open filter en elektromechanische uitrusting van ons waterproductiecentrum De Blankaart in Diksmuide.
- De watertoren in Tienen werd technisch vernieuwd, gereinigd en kreeg een nieuwe laag verf aan de buitenkant.
- Het gebouw en de installatie van ons waterproductiecentrum in Holsbeek en Eisden werden gerenoveerd.
- Aan het waterproductiecentrum van Vlierbeek werd de puttenbatterij herboord.

We streven ernaar de **toegang** tot onze gebouwen en installaties beter te **beveiligen**. De Watergroep telt honderden gebouwen. Van zone- en kantoorgebouwen, magazijnen tot de tientallen watertorens, reservoirs en waterproductiecentra. Een nieuw sleutelplan zorgt op termijn voor een veilige en digitale toegang. We pasten ondertussen al heel wat gebouwen aan om deze digitale omschakeling te maken (3,3 miljoen euro in 2024).

In 2024 plaatsten we **digitale watermeters** bij onze klanten. We deden dat op verschillende manieren. Medewerkers van De Watergroep vervingen analoge watermeters door digitale toestellen. Ook werkten we samen met Fluvius waarbij aannemers de vervangingen uitvoeren in combinatie met de plaatsing van de digitale elektriciteits- en gasmeter. In de loop van 2024 installeerden we meer dan 151.000 digitale watermeters bij de klant thuis, goed voor een investering van 12 miljoen euro.

Eén van de belangrijkste pijlers van ons actieplan in de **strijd tegen waterverlies** is data. Data tonen ons op welke plaatsen er lekken zijn, waarom een lek ontstaat en wanneer een waterleiding aan vervanging toe is. Daarom installeren we bijkomende sensoren in ons waternet. Die sensoren meten op elk moment hoeveel water er in de waterleidingen passeert en met welke waterdruk. Daarnaast vervangen we ook verouderde dataloggers. Er werd in totaal voor 3,7 miljoen euro geïnvesteerd.

Lochristi en Meulebeke, 2 Riopact-gemeenten traden toe als Riopact-vennoot. De waarde van de **overgenomen rioleringsinfrastructuur** bedroeg 17,8 miljoen euro (zie eerder in dit verslag. Daarnaast investeerden de Riopact-vennoten in **infrastructuurprojecten** onder andere om in 2027 de goede toestand van onze waterlopen te bereiken. Iedere gemeente kreeg reductiedoelstellingen van de Vlaamse Milieumaatschappij. Die doelstellingen zijn de Vlaamse interpretatie van de Europese Kaderrichtlijn Water.



De investeringsuitgaven voor **afvalwater** liggen in 2024 13,2 miljoen euro hoger dan in 2023.

3 voorraden en bestellingen in uitvoering (+3,5 miljoen euro)

We voeren renovatiewerken uit aan het waterproductiecentrum van Saint-Léger. De kosten worden als een bestelling in uitvoering geregistreerd (2,5 miljoen euro).

40 handelsvorderingen (-3,9 miljoen euro) – 44 handelsschulden (-3,1 miljoen euro)

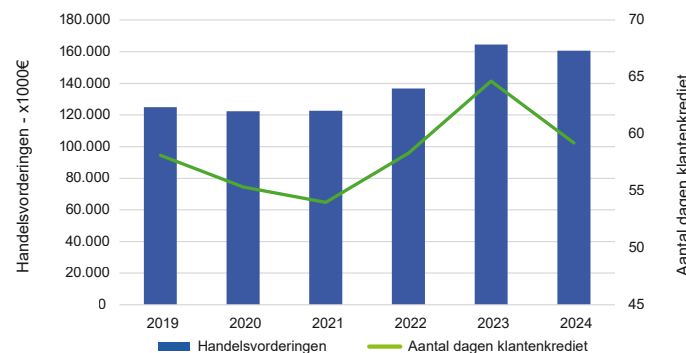
De **openstaande handelsvorderingen** dalen met 3,9 miljoen euro ten opzichte van eind 2023.

Eind 2023 had de opwaardering naar ons nieuw intern bedrijfssysteem Neptunus365, die in november plaats vond, een impact op de openstaande handelsvorderingen. Na de lancering van het bedrijfssysteem, hebben we de facturatie gradueel terug opgestart, met een inhaalbeweging in december. Het bedrag aan niet-vervallen handelsvorderingen op jaareinde was daardoor hoger dan normaal. Dat bedrag daalde in 2024 terug met 6,5 miljoen euro.

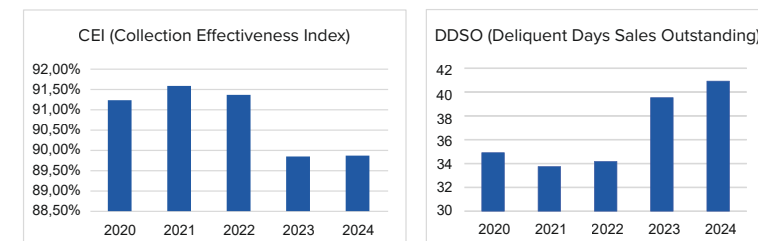
Ondanks de inhaalbeweging waren eind 2023 heel wat transacties niet gefactureerd en werd er een te innen opbrengst geboekt. In 2024 lagen deze te innen opbrengsten 10,3 miljoen euro lager.

Anderzijds zien we een stijging van de vervallen handelsvorderingen (+11,8 miljoen euro).

Bij de overstap naar ons nieuw bedrijfssysteem heeft het debiteurenproces een 3-tal maanden stilgelegen. Zo kregen de klanten minder snel een aanmaning en werden er ook minder dossiers doorgestuurd naar de deurwaarder, onze externe partner bij het debiteurenbeheer. Daarnaast zorgden technische problemen van het systeem voor een achterstand in de verwerking van klantenvragen, verhuisdocumenten en betwiste dossiers. Die achterstand in de verwerking van dossiers zorgde voor een toename van de openstaande facturen.



Het aantal dagen klantenkrediet is gedaald van 64,6 dagen naar 59,2 dagen. Daarmee komt de ratio opnieuw in de buurt van die in 2022.



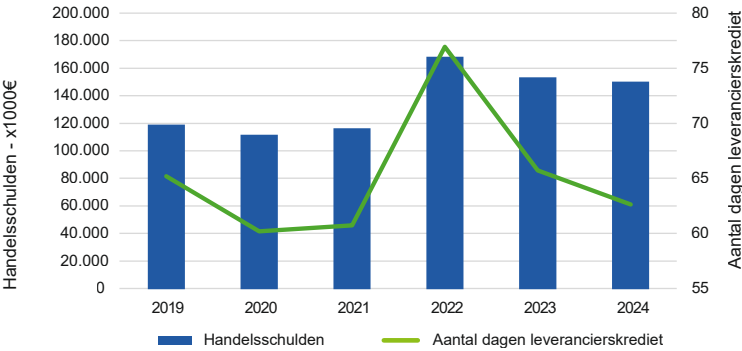
De DDSO-ratio (Delinquent Days Sales Outstanding) geeft de gemiddelde tijdsduur weer tussen het vervallen van de handelsvorderingen en de inning ervan. Het aantal dagen vervallen klantenkrediet neemt verder toe in 2024. We legden hierboven al uit dat het aandeel vervallen handelsvorderingen toenam door het tijdelijk stilliggen van het debiteurenproces en technische problemen die achterstand in de verwerking van dossiers met zich meebrachten.

De CEI-ratio (Collection Effectiveness Index) geeft een indicatie van de efficiëntie van het debiteurenproces. De ratio verbetert niet in 2024. We maakten in de loop van het jaar een actieplan om het aantal openstaande handelsdebiteuren terug te laten afnemen. We verwachten daar in 2025 de resultaten van.

Bij de **handelsschulden** zien we een daling van 3,1 miljoen euro.

Eind 2023 was er achterstand bij het verwerken van de inkomende facturen omwille van het nieuwe bedrijfssysteem. In 2024 kon die achterstand grotendeels weggewerkt worden. Daardoor daalde de openstaande schuld ten aanzien van leveranciers met 8 miljoen euro.

Het openstaand creditsaldo van handelsdebiteuren steeg met 4,4 miljoen euro ten opzichte van 2023. Doordat er eind 2024 minder handelsschulden open stonden dan in 2023 daalde het aantal dagen leverancierskrediet opnieuw.



Het aantal dagen klantenkrediet (59) blijft lager dan het aantal dagen leverancierskrediet (63), wat een positieve impact heeft op de liquiditeit van de onderneming.

50/58 Geldbeleggingen en liquide middelen (-6,6 miljoen euro)

De kaspositie van De Watergroep daalt met 6,6 miljoen euro ten opzichte van 2023.

Cashflow uit operaties, investeringen en financiering	2021	2022	2023	2024	↔ 2023
Operationele activiteiten					
Nettoresultaat na niet-kaskosten, voor financiële kosten	27.410	-11.613	-11.775	7.432	-162
Niet-kaskosten	82.152	87.901	83.280	91.068	-4.621
= Operationeel brutoresultaat	109.562	76.288	71.505	98.500	26.995
Veranderingen van het operationele nettobedrijfskapitaal					
Operationele vlottende activa	-6.878	-19.863	-55.335	-11.979	43.356
Operationele schulden	2.497	46.570	-13.836	5.348	19.183
= Totaal van de veranderingen van het operationele nettobedrijfskapitaal	-4.382	26.708	-69.171	-6.631	62.540
Operationele cashflow	105.180	102.995	2.334	91.869	89.535

Cashflow uit operaties, investeringen en financiering	2021	2022	2023	2024	↔ 2023
Investeringsactiviteiten					
Immateriële vaste activa	-8.844	-7.873	-28.561	-16.601	11.960
Materiële vaste activa	-123.475	-160.792	-189.634	-209.509	-19.875
Financiële vaste activa	4	-12.980	8	100	92
Minderwaarde bij de realisatie van vaste activa (-)	-1.379	-59	-4	-90	-87
Cashflow uit investeringen	-133.695	-181.703	-218.190	-226.100	-7.910
Operationele cashflow na investeringsactiviteiten	-28.515	-78.708	-215.856	-134.231	81.625
Financieringsactiviteiten					
Financiële kosten van het vreemd vermogen	-3.933	-4.554	-8.650	-14.110	-5.460
Financiële schulden	72.420	54.590	162.242	120.213	-42.029
Extern eigen vermogen exclusief kapitaalsubsidies	160	10.132	12.731	13.971	1.241
Kapitaalsubsidies	2.163	6.968	7.776	7.587	-189
Cashflow uit financieringsactiviteiten	70.810	67.136	174.099	127.662	-46.436
Cashflow uit operationele-, investerings- en financieringsactiviteiten	42.295	-11.572	-41.757	-6.568	35.189
Beginkas (liquide middelen + geldbeleggingen)	22.317	64.613	53.047	11.290	-41.757
Eindkas (liquide middelen + geldbeleggingen)	64.613	53.041	11.290	4.721	-6.568

Zoals eerder aangehaald staan we in de toekomst voor grote uitdagingen. Om die uitdagingen in de toekomst het hoofd te kunnen bieden, zullen we fors moeten investeren.

In 2024 genereerden we een positieve operationele kasstroom van 92 miljoen euro. Dit is veel hoger dan in 2023.

Het gestegen drinkwatertarief en de daling in de variabele kosten (voornamelijk elektriciteit en chemicaliën) liggen aan de basis van het betere operationele resultaat. Het operationeel nettobedrijfskapitaal blijft in 2024 negatief (-6,6 miljoen euro) maar verbetert aanzienlijk.

De kasstroom uit investeringen bedroeg 226 miljoen euro. Dat financierden we met langetermijnleningen (225 miljoen euro). De operationele kasstroom blijft namelijk ruim onvoldoende. Om tijdelijke kasnoden vlot te kunnen opvangen, maken we gebruik van 'straight loan'-faciliteiten, kaskredieten en een 'Commercial Paper'-programma. Eind 2024 stond er voor 25 miljoen euro aan kortetermijnkredieten open. Dat is heel wat minder dan eind 2023 (100 miljoen euro). Die afbouw was mogelijk dankzij het verbeterde operationeel resultaat en de gunstige evolutie van het nettobedrijfskapitaal.

De toename van het vreemd vermogen in combinatie met gestegen rentevoeten zorgen voor een bijna verdubbeling van de financieringskost ten opzichte van 2023.

Dat maakt dat De Watergroep het jaar eindigt met een **negatieve kasstroom** van 6,6 miljoen euro.

De **liquiditeitsratio** stijgt van 0,77 eind 2023 naar 0,94 eind 2024.

De afbouw van de kortetermijnkredieten (zie eerder in dit verslag) heeft een positieve impact op de liquiditeitsratio.

10 Kapitaal (+14 miljoen euro)

Bij hun toetreden als Riopact-vennoot werden de gemeenten Lochristi en Meulebeke deels vergoed met aandelenkapitaal (zie eerder in dit verslag) (13,4 miljoen euro). Bij 2 eerder toegetreden gemeenten werd een deel van hun bonus omgezet in aandelenkapitaal (0,6 miljoen euro).

12 Herwaarderingsmeerwaarden (- 8,2 miljoen euro) – 13 Reserves (- 7,9 miljoen euro)

Om een correcter beeld te geven van het vermogen van de onderneming werden in 2012 de drinkwateraftakkingen geactiveerd. De herwaardering van de aftakkingen die dateren van voor 2012 werden via het eigen vermogen (code 12) verwerkt. Overeenkomstig Art. 3:35

§3 1° KB Wetboek van vennootschappen en verenigingen wordt de **herwaarderingsmeerwaarde** (code 12) tot het beloop van de op de meerwaarde geboekte afschrijvingen (8,2 miljoen euro) overgeboekt naar de beschikbare reserve (code 13). De commissie voor boekhoudkundige normen beveelt deze overboeking aan omdat we daardoor een getrouwer beeld kunnen geven van de vermogenstoestand van onze onderneming.

Het saldo van de herwaarderingsmeerwaarde op de aftakkingen bedraagt 64,8 miljoen euro op 31/12/2024.

Het **verlies van de divisie drinkwater** bedraagt 16,1 miljoen euro en wordt onttrokken aan de onbeschikbare reserves.

Globaal gezien worden onder de post 'onbeschikbare reserves' deze reserves opgenomen waarover de algemene vergadering volgens de statuten niet bij gewone meerderheid vrij kan beschikken of waarop de vennoten in geval van uittreding of uitsluiting geen recht hebben. Die bijzondere formaliteiten beklemtonen het permanente karakter van de reserve en duiden op ons engagement om de verworven inkomsten te investeren in een infrastructuur die de kwaliteit en de kwantiteit van het drinkwater ook in de toekomst zal blijven garanderen. In de periode van 2017 tot en met 2021 werd op basis van de positieve resultaten van de drinkwateractiviteit een reserve opgebouwd van 79,3 miljoen euro. Het verlies van de divisie drinkwater van de 3 voorbije boekjaren (2022: -23,3 miljoen euro; 2023: -31,7 miljoen euro; 2024: -16,1 miljoen euro) werd onttrokken aan die opgebouwde reserve, waardoor het saldo van de onbeschikbare reserves eind 2024 nog 8,2 miljoen euro bedraagt.

14 Overgedragen winst/verlies (+ 9,4 miljoen euro)

Het resultaat van de rioolactiviteit (9,5 miljoen euro) en van de bedrijfstak Industrie (-0,1 miljoen euro) voegen we toe aan het overgedragen resultaat.

16 Voorzieningen en uitgestelde belastingen (-1,1 miljoen euro)

In de loop van 2017 werd de impact duidelijk van het doorheen de tijd opgestapelde fosfaat in het slib van de **waterspaarbekkens**. Een interne studie, ondersteund door metingen van VITO, toonde aan dat het fosfaat dat zich in de loop van de tijd heeft afgezet in het slib een zware impact heeft op de bedrijfsvoering van de waterwinning. Maatregelen om de aanvoer van fosfaat te verminderen zullen geen effect hebben zolang de interne bron van fosfaat niet wordt aangepakt. Daarom hebben we beslist om dat **sediment te ruimen** in de volgende jaren. De totale kostprijs werd geraamd op 27,8 miljoen euro.

Na uitgebreid studiewerk en een minutieuze planning startten in 2023 de voorbereidingen voor de werken aan het grootste waterspaarbekken in Kluizen. Het bekken doet al 50 jaar dienst en moet gerenoveerd worden. Die renovatie combineren we met de slibuiming. De werken zullen we vermoedelijk afronden in 2027.

Het grootste waterspaarbekken heeft een capaciteit van 6,4 miljoen m³, het kleinste waterspaarbekken 4,5 miljoen m³. Dat is samen goed voor bijna 11 miljard liter water. Daarmee spelen de waterbekkens een belangrijke rol in de klimaatrobuuste watervoorziening – zeker in alsmaar droger wordende zomers. Het waterproductiecentrum in Kluizen zorgt zo voor de watervoorziening van een groot deel van het noorden van Oost-Vlaanderen. In het waterproductiecentrum produceren we kraanwater op basis van oppervlaktewater. We bedienen 100.000 klanten met kraanwater vanuit Kluizen. Onze site in Kluizen zorgt niet alleen voor duurzaam kraanwater, maar ook voor duurzame stroom via zonnepanelen. Tijdens de renovatiewerken verhuisden 5.120 van die zonnepanelen naar een nieuwe locatie.

De kostprijs voor de slibuiming in het grootste **waterspaarbekken in Kluizen** werd op basis van offertes geraamd op **17,3 miljoen euro**. Tijdens de werken bleek de sliblaag dikker te zijn dan initieel gedacht. Daardoor zal er een **extra kost** voorzien worden van **2,7 miljoen euro**. Als die raming overeind blijft, zal er na de ruiming van dat waterspaarbekken nog 7,8 miljoen euro overblijven. De kosten voor slibuiming in het andere waterspaarbekken zullen beperkter zijn. Enerzijds omwille van de beperktere omvang van het bekken, anderzijds door de dunneres sliblaag. Die werken staan nog niet binnen de nieuwe tarifaire periode van 6 jaar gepland (2025-2030). Het kleinste waterspaarbekken is 20 jaar jonger en is nog in betere staat. Maar er zijn wel tekenen van normale slijtage van de waterdichte folie en op bepaalde plaatsen waren al reparaties nodig. Op termijn zullen met zekerheid herstellingswerken aan de lektheid van het kleine **waterspaarbekken** zich nodig zijn. Dan ruimen we het aanwezige slib. Wij schatten in dat het resterend bedrag van **7,8 miljoen euro** voldoende zal zijn om de werken uit te voeren.

We zijn in 2023 met de voorbereidende werken aan het grote waterspaarbekken in Kluizen gestart. Een deel van de zonnepanelen werd verplaatst. De voorziening werd besteed voor een bedrag van 0,6 miljoen euro. In 2024 werd de rest van de zonnepanelen verplaatst (0,4 miljoen euro). Spaarbekken 1 pompten we leeg en dagelijks waren er bijna 20 graafmachines in de weer om het fosfaatrijke slib op de bodem van het spaarbekken van het zand te scheiden en af te voeren (1,1 miljoen euro). Het slib en vuile zand wordt vervangen door nieuw, proper zand. Ook de stenen aan de binnenkant van het spaarbekken worden ter plaatse gereinigd en hergebruikt om de duurzaamheid te vergroten (0,6 miljoen euro).

De resterende voorziening bedraagt **25 miljoen euro** op 31 december 2024.

In 2018 beslisten we om onze gemeentelijke vennoten **800 gratis drinkwatertappunten** aan te bieden. Eind 2017 werd een voorziening aangelegd van 3,6 miljoen euro, het bedrag dat was vrijgekomen van vervallen waarborgtitels.

De waarborgtitels werden op papier uitgeschreven tussen 1950 en 1993. In 2017 werd beslist tot een versnelde terugbetaling van deze waarborgen. Wegens het ontbreken van een register was een automatische terugbetaling niet mogelijk.

Het schenken van de watertappunten past perfect in het duurzaamheidsbeleid dat we voeren. Zo komt 3,6 miljoen euro vrij ten goede van alle burgers in het verzorgingsgebied.

Op 9 september 2019 werd het allereerste gratis drinkwatertappunt geplaatst in de Gemeentelijke Basisschool Kappelle-op-den-bos. Er was ook steeds meer vraag naar buitentappunten op openbare plaatsen. In 2023 kreeg de Stad Peer de primeur.

Ook in 2024 werden nog binnen- en buitentappunten geïnstalleerd. De besteding van de voorziening bedroeg 0,3 miljoen euro. Dat brengt de voorziening op 0,8 miljoen euro.

170/174 -42/43 Financiële schulden (+116 miljoen euro)

De **langetermijnschuld** steeg in 2024 met 192 miljoen euro naar 686 miljoen euro. Er werd voor 225 miljoen euro aan nieuwe leningen afgesloten. We betaalden voor 33 miljoen euro aan kapitaalaflossingen terug.

In 2024 sloten we op 3 momenten van het jaar 5 nieuwe leningen af bij commerciële banken voor een totaalbedrag van 125 miljoen euro.

De Europese Investeringsbank besliste om een bedrag van 350 miljoen euro aan ons toe te kennen voor het 'investeringsprogramma leidingen', vervangingen en uitbreidingen in de periode 2023-2028. In 2024 tekenden we een eerste contract met de Europese Investeringsbank voor een bedrag van 200 miljoen euro. Eind 2024 name we 2 leningen voor een totaalbedrag 100 miljoen euro op binnen dit contract. Beide leningen hebben een looptijd van 30 jaar.

Vanuit het standpunt van risicospreiding, gingen we in 2024 drie leningen aan, aan een vaste rente tijdens de hele looptijd (2 leningen op 20 jaar en 1 lening op 30 jaar), twee leningen met een variabele rentevoet van 5 jaar (1 op 20 jaar en 1 op 25 jaar), 1 lening met een variabele rentevoet van 10 jaar (lening op 20 jaar) en 1 lening met een revisie of conversie na 8 jaar (lening op 30 jaar).

Begin 2024 werden 2 leningen omgezet van een vlottende rentevoet (op basis van Euribor 3 maand) naar een vaste rentevoet, met behoud van de (lage) marge. Dat omdat de vlottende rentevoet sinds begin 2023 erg hoog was opgelopen.

We geven hieronder de evolutie van het openstaand leningsbedrag (lange termijn) en de looptijd van de laatste 5 jaar.

Openstaand leningbedrag en looptijd in x1.000€					
Looptijd	2020	2021	2022	2023	2024
Vlottend	15.860	14.240	12.620	62.500	0
Jaarlijks	6.000	4.800	3.600	2.400	1.200
3-jaarlijks	36.247	34.037	31.823	29.608	27.581
5-jaarlijks	61.342	55.757	80.171	73.928	117.692
10-jaarlijks	39.000	72.000	68.250	64.500	80.750
Vast10	20.944	17.955	14.966	4.477	2.239
Vast12	25.833	22.917	20.000	17.083	14.167
Vast15	29.667	46.833	42.667	38.500	92.667
Vast20	39.313	37.688	66.063	82.938	134.813
Vast25	20.000	40.000	39.200	98.400	95.200
Vast30	20.000	40.000	39.200	98.400	80.000
Rev / Conv	0	0	0	0	40.000
Totaal	314.205	386.226	418.560	572.734	686.307

Om vlot te kunnen inspelen op tijdelijke kasnoden kunnen we gebruik maken van kaskrediet en ‘straight loan’-faciliteiten en een ‘Commercial Paper’-programma. Eind 2024 bedroeg het bedrag aan **korte termijnfinanciering** 25 miljoen euro. Dat is een daling van 75 miljoen euro tegenover eind 2023.

179 – 48 Overige schulden (+3,7 miljoen euro) – 41 Overige vorderingen (+8 miljoen euro)

Riopact-vennoten (+3,9 miljoen euro)

In 2024 traden Lochristi en Meulebeke toe als Riopact-vennoot. De waarde van de overgenomen infrastructuur (code 23) werd bepaald op 17,8 miljoen euro. De vennoten werden deels vergoed met aandelen (13,4 miljoen euro) (code 10) en deels met cash (2,7 miljoen euro). Op jaareinde was de cashvergoeding niet uitbetaald en staat deze als een schuld op de balans. De toetreden gemeenten kregen ook een bonusbedrag (1,8 miljoen euro) toegekend van 10% van de economische waarde van de overgenomen infrastructuur. De uitbetaling gebeurt principieel 2 jaar na de officiële toetreding en het bedrag is gerelateerd aan de rioleringsgraad van de gemeente. Tot zolang wordt de bonus als een kortetermijnschuld uitgedrukt op de balans (code 48).

Bij 2 eerder toetreden gemeenten werd de rioleringsgraad bepaald. Een deel van hun bonus werd omgezet in aandelenkapitaal (0,6 miljoen euro). Het gedeelte dat in aanmerking kwam om als cash uitbetaald te worden (0,5 miljoen euro), werd binnen Riopact gehouden als lange termijn financiering.

De Riopact-vennoten staan voor grote toekomstige uitdagingen. Om de infrastructuurprojecten te realiseren stortten de vennoten een bedrag van 0,9 miljoen aan bijkomende langetermijnmiddelen (code 179).

Vordering op Minafonds (code 41) neemt toe met 7,6 miljoen euro

Sinds 2005 staan de drinkwatermaatschappijen niet alleen meer in voor de productie en levering van drinkwater, maar hebben ze ook de decretale verplichting om het aan de abonnees geleverde water te saneren.

Om aan die saneringsverplichting te voldoen werken de drinkwatermaatschappijen samen met een aantal partners. De afvoer van afvalwater (gemeentelijke sanering) gebeurt in samenwerking met de rioolbeheerders, meestal gemeentes en intercommunales. Voor de **zuivering van afvalwater** (bovengemeentelijke sanering) werd een contract afgesloten met **Aquafin NV**.

Om de kosten van afvoer en zuivering van het geleverde water te dekken, rekenen we aan de **abonnee** een **saneringsbijdrage** aan. Die bijdrage wordt als onderdeel van de integrale prijs voor het leveren van water opgenomen in de waterfactuur. Via de waterfactuur betaalt de consument zowel voor de productie en levering van het drinkwater, als de afvoer en zuivering van het afvalwater. Aan de private waterwinners vragen we door de aanrekening van een vergoeding een deelname in de saneringskost.

Het eenheidstarief van de saneringsbijdrage/vergoeding wordt bepaald onder toezicht van de Economisch Toezichthouder de Vlaamse Milieumaatschappij rekening houdend met de kosten van Aquafin, de verwachte opbrengsten en de begroote werkingstoelagen.

De bovengemeentelijke bijdragen van de abonnees zijn ontoereikend om de kosten voor zuivering te dragen. Om dat tekort op te vangen, voorziet het **Minafonds**, het Fonds voor Preventie en sanering inzake Leefmilieu en Natuur, jaarlijks in een **werkingstoelage**. Er wordt gewerkt met voorschotten, waarna er per werkingsjaar een afrekening wordt gemaakt. De afrekening kan resulteren in een bijkomende vordering op, hetzij een schuld ten aanzien van het Minafonds.

Eind 2023 bedroeg de totale vordering op het Minafonds 6 miljoen euro. In 2024 is deze geëvolueerd naar 13,6 miljoen euro.

Rekening-courant Azulatis en Riopact nemen toe met 6,9 miljoen euro (code 41)

In het najaar van 2022 verhuisden we ons water-op-maat aanbod voor grote waterverbruikers van de bedrijfstak Industrie naar een verzelfstandigd dochterbedrijf: Azulatis NV. De Watergroep is in eerste instantie de enige aandeelhouder van Azulatis NV, en blijft ook op lange termijn de referentieaandeelhouder van die onderneming. Azulatis NV neemt alle commerciële activiteiten rond waterverbruik op, met een focus op langdurige exploitatie van waterbehandelingsinstallaties.

De transitieovereenkomst tussen De Watergroep en Azulatis voorziet in de mogelijkheid om financiering te verstrekken om nieuwe en bestaande projecten te verwezenlijken. Die financiering neemt de vorm aan van een rekening-courant. Er wordt een marktconforme interest betaald op het geleende bedrag (+3,7 miljoen euro).

Binnen Riopact bundelen De Watergroep en Aquafin de krachten voor een efficiënt en integraal beheer van afval- en regenwater. Die samenwerking verloopt onder de vorm van een maatschap. De Watergroep heeft een rekening-courant ten aanzien van die maatschap (+3,2 miljoen euro).

Resultatenrekening

De Watergroep sluit het boekjaar 2024 af met een **verlies van 6,7 miljoen euro**, voornamelijk veroorzaakt door de drinkwater activiteit (-16,1 miljoen euro). Het positieve resultaat van de afvalwater divisie (winst: 9,5 miljoen euro) mildert dit verlies. Hiermee boeken we voor het derde jaar op rij een verlies: 2022 kende een verlies van 16,2 miljoen euro en 2023 een verlies van 20,4 miljoen euro).

In toepassing van artikel 3:6 §1,6° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen wensen wij hierbij verantwoording af te leggen over de **toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit**. We menen dat we, voor de toepassing van de waarderingsregels, ons nog altijd mogen richten naar de uitgangshypothese van 'going concern'.

De waarderingsregels worden toegepast volgens de normale boekhoudkundige principes en zijn niet de reden van de opgelopen verliezen.

De daling in het drinkwaterverbruik en de sterk gestegen kosten hebben ervoor gezorgd dat de verliezen van de divisie drinkwater hoger uitvielen dan voorzien in het tariefplan (2023-2028).

Vlaamse huishoudens verbruiken steeds minder drinkwater door zuiniger gebruik, meer regenwaterputten door nieuwe Vlaamse richtlijnen en een aantal minder warme zomers. Ook bij grote drinkwaterklanten is er een daling zichtbaar, mede door toegenomen waterhergebruik. Ten opzichte van de periode voor COVID-19 noteren we een daling van het verbruik van ongeveer 3%. In 2024 is de daling gestabiliseerd, maar we verwachten dat de neerwaartse trend zich de komende jaren zal verderzetten. Aangezien 80% van onze inkomsten variabel is, heeft zelfs een kleine daling in verkochte m³ een aanzienlijke impact op de inkomsten. Tegelijkertijd is meer dan 80% van onze kosten vast, wat betekent dat onze uitgaven vrijwel onveranderd blijven, ongeacht de hoeveelheid geproduceerd en verkocht water. Daarnaast zijn de kostprijzen de afgelopen jaren fors gestegen. Minder inkomsten, gecombineerd met gelijkblijvende of hogere kosten, resulteert in verlies, een trend die we de afgelopen drie jaar duidelijk hebben gezien.

Om de verliezen te beperken, stelden we een actieplan op met een focus op besparingen en efficiëntiewinsten. Tegelijkertijd was een aanpassing aan de inkomstenzijde noodzakelijk om De Watergroep financieel gezond te houden. De Watergroep diende een nieuw tariefplan (2025-2030) in bij de WaterRegulator, waarin we rekening houden met het hogere prijspeil en de dalende trend in drinkwaterverbruik. Besparingen zijn opgenomen in het plan, terwijl extra inkomsten moeten garanderen dat we zowel ons ambitieuze investeringsprogramma kunnen realiseren als financieel gezond blijven.

De tariefverhoging werd eind december goedgekeurd door de WaterRegulator.

Bedrijfsresultaat

De Watergroep realiseert een **bedrijfswinst van 1,1 miljoen euro**. Daarmee doet De Watergroep het beter dan in 2023 (-17,7 miljoen euro).

Resultatenrekening 2024 - uitgedrukt in x1.000€	Code	2023	2024	<> 2023
Bedrijfsopbrengsten	70/76A	909.157	955.234	46.078
Omzet	70	793.683	838.334	44.651
Drinkwater		366.779	389.293	22.514
Vastrecht drinkwater		45.490	45.537	48
Verbruik drinkwater		288.881	308.335	19.454
Capaciteitsvergoeding		10.541	11.299	758
Andere omzet drinkwater		21.866	24.121	2.255
Sanering		393.473	401.146	7.673
Saneringsbijdrage/vergoeding		384.041	390.750	6.710
Dienstverlening sanering		9.432	10.396	964
Afvalwater (excl. sanering)		33.432	47.895	14.464
Industriewater		0	0	0
Voorraad goederen in bewerking	71	-0	2.698	2.699
Geproduceerde vaste activa	72	8.693	9.737	1.043
Andere bedrijfsopbrengsten	74	103.485	103.614	129
Werkingsstoelage Minafonds		85.382	83.797	-1.585
Debiteurenopvolging		4.416	5.900	1.484
Gerecupereerde kosten		8.317	9.217	901
Diverse operationele opbrengsten		5.371	4.700	-671
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	76A	3.295	851	-2.444

Resultatenrekening 2024 - uitgedrukt in x1.000€	Code	2023	2024	<> 2023
Bedrijfskosten	60/66A	-926.849	-954.114	-27.265
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	60	-8.500	-10.828	-2.328
Diensten en diverse goederen	61	-654.325	-665.872	-11.547
Kosten sanering		-443.379	-448.098	-4.720
Andere diensten en diverse goederen		-210.947	-217.774	-6.828
Exploitatie drinkwater		-173.596	-163.978	9.618
Afvalwater (excl. Sanering)		-37.351	-53.797	-16.446
Industriewater kosten exploitatie & bestellingen in uitvoering		0	0	0
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	-156.709	-159.806	-3.098
Bezoldigingen en sociale lasten		-118.301	-121.320	-3.019
Pensioenbijdragen		-32.278	-32.548	-270
Andere personeelskosten		-6.130	-5.938	192
Afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa	630	-84.606	-93.352	-8.746
Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen	631/4	-5.620	-3.871	1.749
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/7	1.727	1.136	-591
Andere bedrijfskosten	640/8	-18.806	-20.581	-1.774
Minderwaarden op handelsvorderingen		-3.537	-4.723	-1.186
Diverse operationele kosten (taks, sloop,...)		-15.269	-15.857	-588
Niet-recurrente bedrijfskosten	66A	-9	-939	-930
Bedrijfsresultaat (inclusief niet recurrente kosten en opbrengsten)		-17.692	1.120	18.813

De **divisie drinkwater** tekent een bedrijfsverlies van 8,2 miljoen euro op en doet het daarmee 20,4 miljoen euro beter dan in 2023 (- 28,7 miljoen euro).

De bedrijfswinst van de **divisie afvalwater** (9,5 miljoen euro) mildert het resultaat op het niveau van De Watergroep.

De **divisie industriewater** sloot in 2024 het jaar af met een bedrijfsverlies van 0,1 miljoen euro. Dit ligt in de lijn van het resultaat van 2023. De business unit industrie verzelfstandigde in 2022 en opereerde in 2023 onder de vlag van Azulatis NV, de dochteronderneming van De Watergroep. In de statutaire jaarrekening van De Watergroep worden dan ook nog enkel wat kleinere kosten genoteerd die betrekking hadden op 2022 (-0,1 miljoen euro).

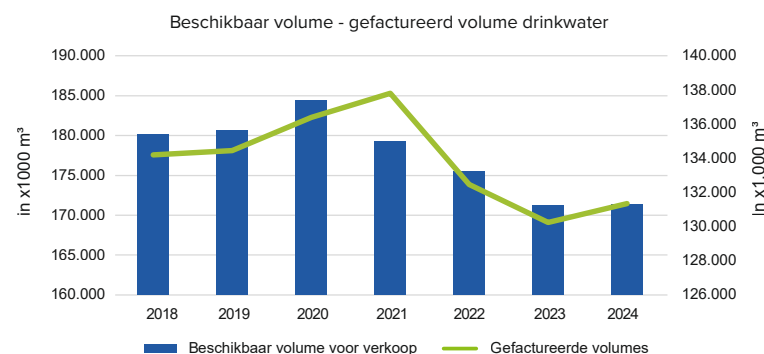
Drinkwater

Omzet drinkwater (+22,5 miljoen euro)

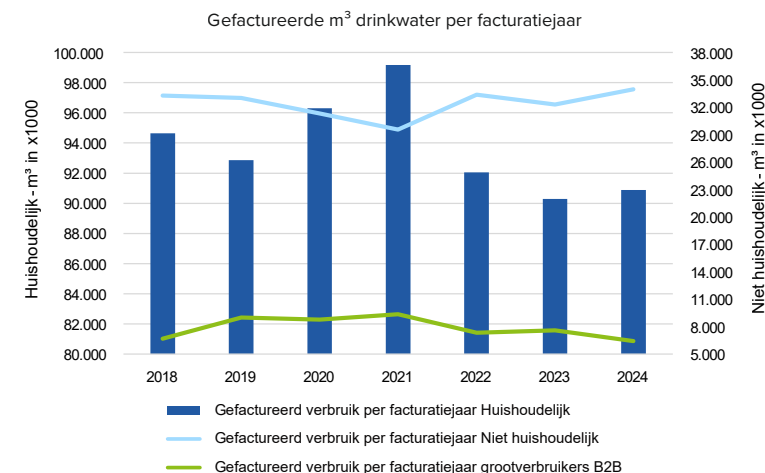
De omzet uit de drinkwaterfactuur stijgt met 22,5 miljoen euro.

Op de drinkwaterfactuur worden voor de productie en levering van drinkwater 2 componenten aangerekend. Voor de aansluiting op het waternet wordt een vast recht van 50 euro aangerekend. Dit bedrag is bij alle watermaatschappijen gelijk en wordt niet geïndexeerd. Het wordt aangerekend per wooneenheid (woning) en wordt verminderd met 10 euro per bewoner. De inkomsten uit het vast recht blijven constant.

De klant betaalt daarnaast een **variabele prijs** per verbruikte kubieke meter, die per drinkwatermaatschappij kan verschillen en vastgelegd wordt via tariefregulering. Eind 2022 gaf de waterregulator groen licht voor het tariefplan 2023-2028. In 2024 werden geïndexeerde tarieven uit dit plan toegepast, wat resulteerde in een prijsstijging van 4,56% ten opzichte van 2023. Bij gelijkblijvende volumes zou deze tariefstijging voor een bijkomende omzet van 13,8 miljoen euro gezorgd hebben.



De verbruiksdaling heeft zich ingezet sinds 2021 en begint zich te stabiliseren. In 2024 verkochten we 1,1 miljoen m³ meer water dan in 2023, wat een positief effect had op onze omzet.



Er zijn enkele duidelijke trends waarneembaar: tijdens de coronajaren stijgt het huishoudelijk verbruik, terwijl het niet-huishoudelijke verbruik afneemt en daarna geleidelijk herstelt. Vanaf 2021 zet de daling van het huishoudelijk verbruik zich in en blijft deze trend zich voortzetten. Hoewel er in 2024 een lichte stijging is, verwachten we dat de dalende lijn de komende jaren aanhoudt. Daarnaast is het duidelijk dat grootverbruikers inmiddels alternatieven voor drinkwater hebben gevonden.

Daling kosten exploitatie drinkwater

Het beschikbaar volume drinkwater voor verkoop ligt in lijn met 2024, toch daalt de **exploitatiekosten voor drinkwater**. De kosten voor elektriciteit en chemicaliën die in 2022 en 2023 een sterke stijging kenden, dalen terug (-17,3 miljoen euro). Die kosten kunnen direct gelinkt worden aan de productie van drinkwater.

Het algemeen kostenniveau blijft wel nog steeds een heel stuk boven het niveau van 2022 en een aantal kosten kenden een significante stijging.

De **loonkosten** nam toe met 3 miljoen euro. Net als in 2023 werd in 2024 de spilindex 1 maal overschreden. De indexatie van de lonen die daarop volgende, leidde tot een meerkost van 3,7 miljoen euro. In het kader van het besparingsplan betaalde De Watergroep de collectieve variabele verloning met betrekking tot het werkingsjaar 2023 niet uit (-0,8 miljoen euro).

Kraanwater leveren, dat betekent ook de waterkwaliteit controleren via duizenden waterstalen per dag. Naast de correcte chemische samenstelling van ons kraanwater, moeten we als waterbedrijf ook kunnen garanderen dat er geen gevaarlijke micro-organismen aanwezig zijn. In ons milieu worden steeds meer zorgwekkende stoffen aangetroffen, wat leidt tot extra controles en een toename van de kosten voor **laboratoriumanalyses** (+1,3 miljoen euro).

Eerder gaven we aan dat we de toegang tot onze gebouwen en installaties beter willen beveiligen. Het **elektronisch sleutelplan** zorgde, naast extra investeringen, voor een stijging van de kosten met 1 miljoen euro.

Strategische projecten

Een klimaatrobuuste watervoorziening uitbouwen op een duurzame, innovatieve manier brengt ook heel wat operationele kosten met zich mee. Op termijn moeten deze inspanningen een kostenbesparing opleveren. We geven een inkijk in enkele van onze grote projecten.

We installeren momenteel **digitale watermeters** bij ons klanten om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Ons doel is om ervoor te zorgen dat al onze klanten beschikken over een digitale watermeter. De gegevens van deze meters worden via diverse IT-platformen naar ons facturatiesysteem gebracht. Het onderhoud van deze systemen en de licentiekosten liepen in 2024 op tot 1,8 miljoen euro (code 61). Dankzij een interne heroriëntatie van medewerkers konden we de uitgaven voor externe projectondersteuning beperken tot 1,9 miljoen euro in 2024, een besparing van 0,5 miljoen euro.

Ons **actieplan tegen waterverlies**, bestaat uit zeven actiesporen. In 2024 werd er in totaal 1,6 miljoen euro uitgegeven aan diensten en diverse goederen, wat 0,1 miljoen minder is dan in 2023.

Na 5 jaar werpt het plan zijn vruchten af: het lekverlies is met 2,2 miljoen m³ gedaald ten opzichte van 2022. Dit resulteert in een besparing op de directe productiekosten van drinkwater van 1,2 miljoen euro.

In 2021 startten we ons **patrimoniumplan** om een duidelijke toekomstvisie te ontwikkelen voor alle gebouwen. Nieuwe werkmethoden, zoals telewerken, geomobiel werken en duurzaam omgaan met energie, beïnvloeden onze behoeften. Hierdoor kunnen we verouderde sites afbouwen om energieverbruik en facilitaire kosten te verlagen.

In 2022-2023 werden al enkele locaties gesloten. In 2024 sloten en verkochten we het dienstencentrum in Lennik en de kantoorruimte in Sint-Niklaas, wat een meerwaarde van 0,8 miljoen euro opleverde (code 76). Deze meerwaarde wordt in 2025 in de pensioenreserve gestort, zoals



voorzien in de resultaten van 2024 (code 66). De sluitingen tussen 2022 en 2024 leidden in 2024 tot een facilitaire besparing van 0,5 miljoen euro.

Voorziening ruimen slib (besteding 2,1 miljoen euro)

Tussen 2017 en 2022 werd er een voorziening aangelegd van 27,8 miljoen euro voor de ruiming van het sediment in de spaarbekkens (zie eerder code 16 – voorzieningen en uitgestelde belastingen). In 2023 werden de voorbereidende werken aan het grote spaarbekken in Kluizen aangevat, een deel van de zonnepanelen werd verplaatst en de voorziening werd besteed voor een bedrag van 0,6 miljoen euro. In 2024 werd de rest van de zonnepanelen verplaatst (0,4 miljoen euro). Spaarbekken 1 werd leeggepompt en er werd slib afgevoerd (1,1 miljoen euro). De stenen aan de binnenkant van het spaarbekken worden ter plaatste gereinigd om de duurzaamheid te vergroten (0,6 miljoen euro).

De voorziening werd in 2024 besteed voor 2,1 miljoen euro en bedraagt 25 miljoen euro op 31/12/2024.

Afschrijvingen (+8,4 miljoen euro)

Ons ambitieuze investeringsprogramma drukt op het resultaat, met een toename van de afschrijvingen van 8,4 miljoen euro ten opzichte van 2023.

Afvalwater

Binnen Riopact, de samenwerking van De Watergroep en Aquafin, werden tot en met 2023 alle transacties verwerkt binnen de analytische boekhouding van De Watergroep. Sinds 1 januari 2024 verloopt de samenwerking via een maatschap die aan aparte boekhouding voert. Op jaareinde worden de rekeningen van de maatschap proportioneel geïntegreerd in de afzonderlijke jaarrekeningen van beide partners. Dit geeft wat wijzigingen op grootboekniveau. Daar waar tot en met 2023 de prestaties voor de Riopact vennoten analytisch werden versleuteld, worden deze nu gefactureerd vanuit de maatschap. Dit resulteert in een stijging van de omzet (code 70 – omzet afvalwater exclusief sanering) en diverse kosten voor afvalwater (code 61 – diensten en diverse goederen afvalwater).

Sanering

Gemeentelijke sanering

Naast de kost voor de productie en levering van drinkwater, wordt op de drinkwaterfactuur ook de **kost voor het afvoeren en inzamelen van het afvalwater** via riolering aangerekend. De aanrekening bestaat ook uit een vaste en variabele component. Het variabele tarief wordt jaarlijks geïndexeerd. Ten opzichte van 2023 steeg het tarief met 0,77%. Daarnaast lag, zoals bij drinkwater, het gefactureerd volume ook lichtjes hoger (code 70 – omzet saneringsbijdrage/vergoeding: +4,7 miljoen euro).

De drinkwaterbedrijven krijgen een vergoeding voor de operationele kosten verbonden aan de aanrekening en de oninbare handelsvorderingen met betrekking tot de saneringscomponent. Deze inningsvergoeding wordt afgehouden van de gefactureerde saneringsbijdragen en vergoedingen. Voor 2024 steeg het % van 4,11% naar 4,59% (code 70 – omzet dienstverlening sanering).

Voor de gemeenten die geen Riopact-vennoot zijn, stort De Watergroep de netto saneringsbijdragen/vergoedingen door aan de rioolbeheerders (code 61 – kosten sanering: +4,3 miljoen euro).

Bovengemeentelijke sanering

Op de integrale waterfactuur wordt nog een derde component aangerekend: de kost voor de **zuivering** van het water. Het eenheidstarief van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage/vergoeding wordt bepaald onder toezicht van de Economisch Toezichthouder de Vlaamse Milieumaatschappij rekening houdend met de kosten van Aquafin, de verwachte opbrengsten en de begrootte werkingstoelagen. Het variabel tarief werd geïndexeerd op basis van de consumptieprijsindex.

Ook hier zien we een toename van de omzet door de tariefstijging met 0,77% en een licht verhoogd volume (code 70 – omzet saneringsbijdrage/vergoeding: +2 miljoen euro).

Sinds 2022 wordt er geen inningsvergoeding meer afgehouden van de gefactureerde bovengemeentelijke saneringsbijdragen en vallen zowel de administratieve kosten voor de opmaak en de opvolging van de facturen, als het debiteurenrisico ten laste van drinkwater.

Met deze inkomsten betalen we de facturen van Aquafin voor de zuivering van het afvalwater. De kost voor zuivering steeg in 2024 met 0,4 miljoen euro tot 255,64 miljoen euro. Het overblijvende tekort wordt opgevangen door de werkingstoelage van het Minafonds (code 74).

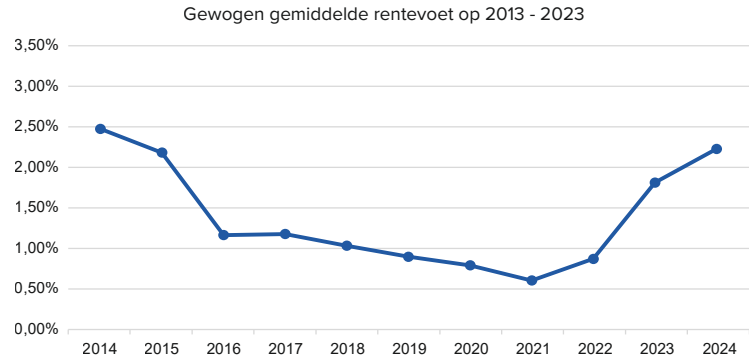
Financieel resultaat

Het financieel resultaat van De Watergroep bedraagt -7,8 miljoen euro en ligt daarmee 5 miljoen euro lager dan het resultaat van vorig boekjaar.

Resultatenrekening 2023 - uitgedrukt in x1.000€	Code	2023	2024	Δ 2023
Financiële opbrengsten	75/76B	5.938	6.338	400
Opbrengsten uit financiële vaste activa	750	19	53	34
Opbrengsten uit vlottende activa	751/7	701	1.175	474
Kapitaalsubsidies	753	5.218	5.110	-108
Financiële kosten	65/66B	-8.671	-14.136	-5.465
Kosten van schulden	650	-8.650	-14.110	-5.460
Andere financiële kosten	652/9	-21	-26	-6
Financieel resultaat (incl. Nt recurr. fin. kosten en opbr.)		-2.733	-7.798	-5.066

De uitstaande financiële nettoschuld stijgt met 116 miljoen euro (zie rubriek 17-42/43 van de balans).

Ook in 2024 bleven de rentevoeten hoog. De gewogen gemiddelde rentevoet van de hele kredietenportefeuille (lange termijn leningen) steeg naar 2,29%, terwijl die in 2023 nog op een niveau van 1,96% lag. De combinatie van hogere schulden en een hogere marktrente maken dat de kosten van schulden met 5,5 miljoen euro gestegen zijn.



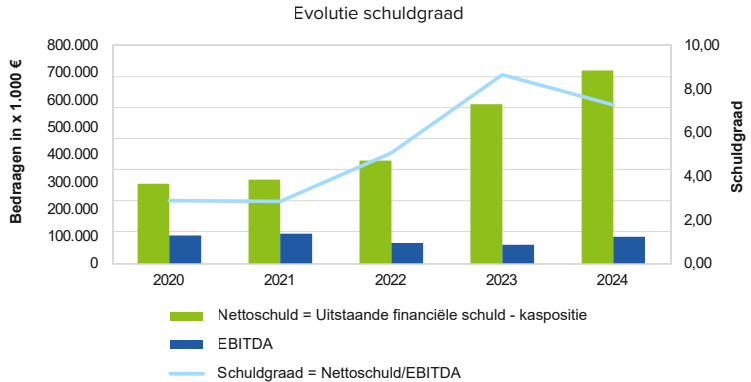
Ratioanalyse

Schuldgraad

De Watergroep - uitgedrukt in x1.000€	2020	2021	2022	2023	2024
Nettoschuld = Uitstaande financiële schuld - kaspositie	291.888	306.612	376.281	583.045	706.086
EBITDA	101.568	108.200	74.531	67.522	97.296
Schuldgraad = nettoschuld/EBITDA	2,87	2,83	5,05	8,63	7,26

Door een evenwicht tussen investeringen en inkomsten te bewaren, houdt De Watergroep de schuldgraad onder controle. De schuldgraad komt neer op de nettoschuld gedeeld door de EBITDA. De bovengrens voor ons bedrijf werd vastgelegd op 9.

De verhoogde investeringsuitgaven, lagere inkomsten dan verwacht en gestegen operationele kosten hebben geleid tot hogere financieringsnoden en een stijging van de schuldgraad. In 2023 nam de schuldgraad sneller toe dan gewenst. Dankzij een omzetsijging en een lagere energiekost herstelde de EBITDA zich in 2024, wat een gunstig effect had op de schuldgraad. Hoewel deze onder de vastgelegde bovengrens blijft, zal deze parameter, gezien de toekomstige investeringsnoden, de komende jaren nauwgezet opgevolgd worden.



EBIT

Omschrijving - uitgedrukt in x1.000€	Rubriek	2020	2021	2022	2023	2024
Omzet	70	697.668	719.949	732.892	793.683	838.334
Kost voorraad	60/71	-4.632	-1.222	-9.339	-8.500	-8.130
Diensten en diverse goederen	61	-522.814	-542.049	-613.492	-654.325	-665.872
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	62	-120.189	-131.193	-143.961	-156.709	-159.806
Andere bedrijfskosten	640/8	-19.572	-19.274	-20.437	-18.806	-20.581
Andere bedrijfsopbrengsten	74	65.752	76.754	122.594	103.485	103.614
Geproduceerde vaste activa	72	5.354	5.234	6.276	8.693	9.737
EBITDA		101.568	108.200	74.531	67.522	97.296
EBITDA%		14,6%	15,0%	10,2%	8,5%	11,6%
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	630	-87.439	-83.866	-86.008	-84.606	-93.352
Voorzieningen voor risico's en kosten	635/8	-3.540	-263	-4.599	1.727	-1.552
Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen	631/4	-2.102	-1.637	-2.362	-5.620	-3.871
EBIT		8.487	22.434	-18.437	-20.978	-1.480
EBIT%		1,2%	3,1%	-2,5%	-2,6%	-0,2%
Niet recurrente bedrijfskosten/opbrengsten	66A/76A	-59	-210	1.453	3.286	-88
Financieel resultaat	65/75	1.033	1.253	816	-2.733	-7.798
Winst van het boekjaar		9.460	23.477	-16.167	-20.425	-9.366
Winst%		1,4%	3,3%	-2,2%	-2,6%	-1,1%

Resultatenrekening per divisie

De Watergroep was tot voor kort actief in drie marktsegmenten: drinkwater, afvalwater en industriewater. De bedrijfstak industrie verzelfstandigde in 2022 en opereert sindsdien onder de vlag van Azulatis NV, de dochteronderneming van De Watergroep.

We rapporteren onze resultaten analytisch volgens die divisies. Om tot een resultaat per divisie te komen, spraken we een set van regels af. Geleverde prestaties tussen de divisies worden aan afgesproken tarieven doorgerekend. De divisies afvalwater doet beroep op een aantal ondersteunende diensten binnen drinkwater. Jaarlijks wordt er afgesproken van welke diensten er gebruik zal gemaakt worden, in welke mate en tegen welke kostprijs. Deze tabel geeft het resultaat per divisie:

Analytische resultaten De Watergroep - uitgedrukt in x1.000€	2023	2024
Drinkwater	-31.725	-16.088
Afvalwater	11.404	9.531
RioP-RR Riopact-vennoten	10.522	8.296
Riopact (Business unit Riolen & stille handelsvennootschap)	887	1.217
Sanering - niet-vennoten	-5	18
Industrie	-104	-121
Totaal	-20.425	-6.678

Binnen de **divisie afvalwater** maken we een **bijkomende opdeling**.

De rekeningen van de **Riopact-vennoten** zijn niet solidair. Per Riopact-vennoot wordt er jaarlijks een resultaat vastgesteld. Het resultaat dat toekomt aan de individuele gemeente mag niet gebruikt worden voor het wegwerken van eventuele negatieve resultaten van andere waterdiensten.

De Watergroep en Aquafin beslisten om vanaf 1 januari 2015 hun bestaande samenwerking op het vlak van afvalwaterbeheer te integreren in een stille handelsvennootschap. De resultaten van die activiteit worden op een 50/50 basis gedeeld tussen beide partners. Conform het nieuwe wetboek van vennootschappen en verenigingen dat in werking trad op 1 mei 2019 werd de stille handelsvennootschap omgezet naar een maatschap. Sinds 1 januari 2024 wordt er een aparte boekhouding gevoerd. Het resultaat van de maatschap wordt evenredig verdeeld (50/50) naar Aquafin en De Watergroep. Op jaareinde werden de rekeningen van de maatschap proportioneel geïntegreerd in de afzonderlijke jaarrekeningen van beide partners.

Het deel van de marge dat toekomt aan De Watergroep (50%) wordt toegerekend aan de bedrijfstak Riolen (divisie afvalwater).

Het derde luik binnen de divisie afvalwater heeft betrekking op het **sanerings**gebeuren van de niet- Riopact-vennoten.

Resultaatverwerking

Het resultaat wordt als volgt verwerkt:

- ◆ Resultaat drinkwateractiviteit (-16,1 miljoen euro): opnemen onbeschikbare reserves.
- ◆ Resultaat rioolactiviteit (9,5 miljoen euro): over te dragen naar het volgende boekjaar.
- ◆ Resultaat Industrierwater (-0,1 miljoen euro): over te dragen naar het volgende boekjaar.

Kwijting verlenen

De raad stelt bovendien voor om kwijting te verlenen aan de bestuurders en aan de commissaris voor het uitgeoefende mandaat gedurende het boekjaar 2024.

Bijkomende elementen

Belangrijke gebeurtenissen die na het einde van het boekjaar hebben plaatsgevonden

Er hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

Beschrijving van de risico's en onzekerheden

Gelet op de maatschappelijke functie als drinkwaterbedrijf is risicomanagement voor De Watergroep van groot belang. Risicomanagement maakt binnen ons bedrijf op meerdere niveaus deel uit van de besluitvorming. Integraal risicomanagement is ingebed in de jaarlijkse beleidscyclus. De voornaamste bedrijfsrisico's worden periodiek geëvalueerd. De evaluatie op bedrijfsniveau gebeurt samen met de verschillende actoren. In 2022 heeft de directie samen met de raad van bestuur de risico inventaris bijgestuurd en de risico's beoordeeld. In 2023 besteedden we bijzondere aandacht aan de doorvertaling van het beleid naar de interne werking binnen alle beleidsdomeinen. In 2024 heeft elk directielid met hun managers en staf de risico's beoordeeld.

Door systematisch de risico's mee te nemen in de prioriteitsbepaling kunnen we weloverwogen keuzes maken die de kans op slagen van onze strategie vergroten. Door bewuste afwegingen te maken tussen de strategische doelen en de risico's die we bereid zijn te nemen, streven we naar een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering. Om de risico's te beoordelen hanteren we binnen De Watergroep een conservatieve risicohouding.

In 2024 voerden we ook een dubbele materialiteitsanalyse uit in het kader van ESG-rapportering. Die oefening werd geïntegreerd met de risico-oefening en de prioritaire risico's werden gevalideerd als materiële topics.

Evolutie strategische risico's

In 2024 beoordeelden we de risico's opnieuw. Bij verschillende risico's zijn al vele maatregelen in voege om ze te verlagen. Daardoor zijn er verschillende verschuivingen in de hoge risico's die prioriteit vereisen. De meest positieve evolutie is zichtbaar bij het onverantwoord **verlies van drinkwater**. Na jaren inspanning met een volledig uitgewerkt actieplan tegen lekverlies werd dit risico voor het eerst beoordeeld als medium en niet meer als hoog. Daarnaast zorgen maatschappelijke trends voor nieuwe hoge risico's. Het maatschappelijk fenomeen van 'silent quitting' en een groeiend aantal langdurige zieken werd ook in ons bedrijf opgemerkt. Het risico op minder betrokken medewerkers werd voor het eerst op hoog geplaatst. Daarnaast is de steeds grotere impact van regelgeving ook voor

De Watergroep voelbaar.

Het belangrijkste risico is het **afnemend verbruik** in centrale watervoorziening waardoor het huidig bedrijfsmodel onder druk komt te staan. Dat is een risico dat van 2 naar 1 geëvolueerd is. Dit jaar komt dat prominenter naar voren als bedrijfsrisico omdat nu de inspanningen voor regenwatergebruik en hergebruik zichtbaar worden en mensen veel bewuster met waterverbruik omgaan daalt het verbruik effectief. De huidige tariefstructuur en verrekening van afvoer en zuivering versterken het effect op de prijzen.

Het tweede risico is **minder betrokken medewerkers** en een grotere groep medewerkers met stress. Dat risico werd gemeten in de jaarlijkse medewerkerstevredenheidsbevraging en de opvolging van de ziektecijfers. Die liggen niet lager dan het Vlaamse gemiddelde maar volgen wel de maatschappelijke trend. De mogelijke oorzaken zijn onder andere de deconnectie door meer telewerk. Ook de problemen bij de introductie van het vernieuwde bedrijfssysteem, leidde tot een lagere klantentevredenheid en legde extra druk op de organisatie. Een actieprogramma werd opgesteld om het psychosociaal welzijn te verhogen.

Als derde prioriteit komt de **invoering van regelgeving** met nadelige impact uit de bus. Vaak leidt dat tot een verminderde werking en duurdere administratieve procedures. Zo leiden nieuwe normen en nieuwe stoffen tot onvoorziene overschrijdingen. Daardoor wordt de vraag gesteld of het drinkwater nog aan de vereiste kwaliteit voldoet. Vaak wordt geen onderscheid gemaakt tussen de milieunorm en de gezondheidkundige norm. Toch wordt ook de **kwaliteit van drinkwater** als prioritair risico 4 gezien. We meten steeds meer PFAS en gewasbeschermingsmiddelen die in de bronnen terechtgekomen zijn. Het is een uitdaging om steeds de gepaste behandelingsmethode te voorzien. De **verontreiniging van waterbronnen** is een oorzaak van mindere kwaliteit maar wordt ook als een apart risico geformuleerd omdat we willen vermijden dat die stoffen in de bronnen terecht komen. De verontreiniging van onze waterbronnen is meteen ook het vijfde risico.

Het prioritaire risico van 2023, systeemuitval in het kader van **cybersecurity**, blijft hoog maar verschuift naar de zesde plaats. De externe dreigingen door geopolitieke conflicten blijven actueel en dat risico vereist continue nieuwe acties en verbeteringen. Om dat systematisch op te nemen hebben we een traject opgezet naar een ISO27001-certificaat. In 2024 behaalden we dit certificaat. We leverden daarvoor al heel wat inspanningen om de veiligheid van onze IT-systemen te verhogen. Het is de doelstelling om die certificering te behouden omdat het de beste garantie

biedt om op een systematische manier informatieveiligheidsrisico's aan te pakken en cyberveiligheid nu en in de toekomst te beheersen.

Operationele risico's

Niet voldoen aan de leveringsverplichtingen omschrijven we standaard als belangrijkste operationele risico. In 2024 werd bovendien veel aandacht gevestigd op de administratieve processen. De (verplichte) overgang naar een nieuw bedrijfssysteem ging gepaard met prestatieproblemen. Dat had grote vertragingen in de proceswerking met grote operationele achterstanden als gevolg. Om dat risico te mitigeren, richtten we een aparte coördinatieteam op die maatregelen nam en wekelijks aan het directieteam rapporteerde.

Om te voldoen aan de leveringsverplichtingen en altijd over water te beschikken, bestaan voor het volledige leveringsgebied leveringsplannen. Om een beeld te krijgen van de robuustheid van de leveringszekerheid brachten we voor elke installatie of hoofdleiding in kaart hoe we een uitval kunnen opvangen via de beschikbare reservecapaciteit en/of via verbindingsmogelijkheden met andere gebieden. Uit die sterkte/zwakteanalyse leiden we de benodigde investeringen af om de leveringszekerheid te verbeteren, zoals de wincapaciteit uit grond- of oppervlaktewater uitbreiden, de zuiveringscapaciteit verhogen en het toevoernet of verbindingen met andere drinkwaterbedrijven versterken.

Als beheersmaatregel voor het kwaliteitsrisico hebben we waterveiligheidsplannen opgesteld waarin alle huidige en toekomstige risico's voor de winning, de zuivering en de distributie van drinkwater worden geïdentificeerd. Alle denkbare bedreigingen zijn nauwkeurig geïnventariseerd. Expertgroepen hebben de bedreigingen beoordeeld en het risico bepaald. Risicomanagement is een continu proces, daarom worden de waterveiligheidsplannen periodiek getest en herzien. Zo kunnen we de permanente levering van kwaliteitsvol drinkwater, nu en in de toekomst, nog beter waarborgen.

Naast de waterveiligheidsplannen en een 24/7-wachtdienst, zorgen extra informatica- en communicatiesystemen en een goed uitgewerkt staalnameprogramma voor een optimale controle. Het aangaan van langlopende overeenkomsten met andere drinkwatermaatschappijen en de uitbouw van een nooddrinkwatervoorziening in samenspraak met vakfederatie AquaFlanders laat eveneens toe om bij rampen snel een oplossing te bieden en klanten een minimale dienstlevering te waarborgen.

Financiële risico's en gebruik van financiële instrumenten

In 2024 werd het financieringsrisico ook als strategisch gezien. Dit omdat de schuldgraad in 2023 opliep, door het hoge investeringsvolume, gestegen kosten en dalend drinkwaterverbruik. Dat werd nog tijdens het jaar gemitigeerd door het doorvoeren van besparingsmaatregelen, het door de regulator goedgekeurde tariefplan 2025-2030 met de noodzakelijke tariefstijgingen en de overeenkomst met de Europese Investeringsbank voor een investeringskredietprogramma van 350 miljoen euro.

Het debiteurenrisico en het renterisico worden nog steeds als belangrijkste financiële risico's aanzien.

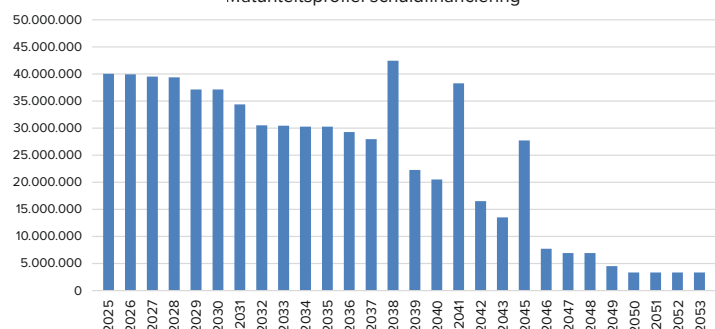
Om het **debiteurenrisico** te beperken rekenen we op een geautomatiseerd intern debiteurenbeheer, waarbij we rekening houden met de regelgeving. De driemaandelijkse tussentijdse facturen zorgen ervoor dat het risico per openstaande drinkwaterfactuur beperkt blijft. Als die maatregelen niet zorgen voor een tijdige inning gaan we over tot de volgende stap: het externe debiteurenbeheer met een minnelijke en gerechtelijke fase.

De stijging van de rentes in 2023 maakt het belang van een beperking van het renterisico duidelijk. In 2024 stabiliseerde de rente.

We proberen het renterisico te beheersen met een aantal maatregelen:

- verdeling tussen vaste en variabele rente om enerzijds het risico te beperken en anderzijds toch te kunnen inspelen op dalingen in de markt
- spreiding van de renteherzieningen, om zo te vermijden dat een groot deel van de schuld in één jaar moet herzien worden
- niet-systematisch het renterisico indekken. Daarmee wordt de indekkingspremie uitgespaard. De indekkingen van renterisico's zijn geen strategie op zich maar enkel een ondersteuning om de beoogde spreidingsstrategie te kunnen behouden.

Maturiteitsprofiel schuldfinanciering



We beperken ook het herfinancieringsrisico, onder andere door te spreiden over verschillende looptijden om de terugbetalingslasten en de eventuele herfinancieringen te spreiden in de tijd.

Financiële instrumenten: Interest Rate Swap

In 2012 werd ter indekking van het renterisico eenmalig een 'Interest Rate Swap' afgesloten voor een bestaande lening met een variabele rente. Het gaat om een lening op 20 jaar, afgesloten op 30 november 2010 met een initieel ontleend kapitaal van 30 miljoen euro. Die lening wordt afgelost tegen 1,5 miljoen euro per jaar, het huidige kapitaal saldo bedraagt 9 miljoen euro. De 5-jaarlijkse herzienbare rentevoet gebaseerd op ISDAFIX 5 jaar +48 basispunten werd omgezet naar een vaste rentevoet van 3,265% per jaar. Die IRS werd uitsluitend afgesloten ter indekking en niet ter speculatie. Het instrument (waarvan per 31 december 2024 de marktwaarde -144.720,25 euro bedroeg) zal conform de raadsbeslissing en ongeacht het resultaat tot vervaldatum worden aangehouden. Daarom moet er geen aparte provisie geboekt worden.

Werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling

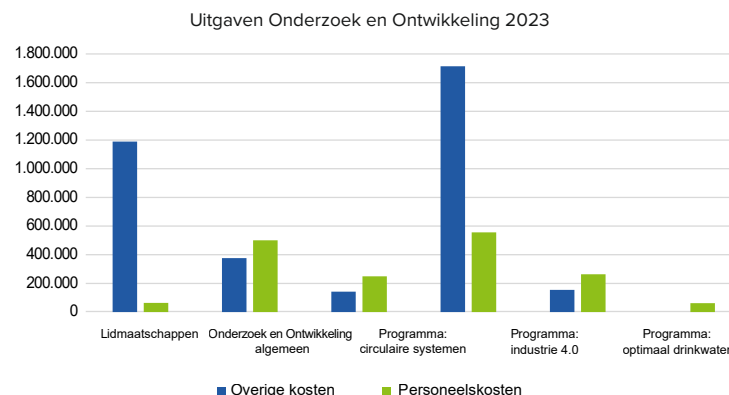
In 2024 richtte de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling zich op 3 programma's: Industrie 4.0, Optimaal Drinkwater en Circulaire Systemen, met thema's zoals circulaire economie, data, nieuwe technologieën, procesverbetering, waterkwaliteit, samenwerking, klanttevredenheid, klimaatadaptatie, energie en duurzaamheid.

Maar het aantal en de omvang van de projecten veranderden. Net zoals in 2023 werd meer gefocust op operationele strategische projecten, zoals PFAS, ESG en digitale watermeters. Dat liet minder ruimte voor onderzoek. Hoewel dit invloed heeft op het aantal realisaties, zorgt dit het voor een besparing op de externe consultancykost en ook een betere verankering van processen in de bestaande structuren.

In 2023 bedroegen de uitgaven voor Onderzoek en Ontwikkeling voor De Watergroep 7,2 miljoen euro.

In de grafiek hieronder geven we een overzicht gegeven per programma. Het programma Industrie 4.0 omvat naast specifieke proefprojecten (zie infra) ook de externe projectondersteuning van de digitale meters. Vele innovatieve projecten ontvingen subsidies via diverse kanalen, goed voor 245.000 euro in dat jaar. De uitgaven voor innovatie bedroegen in 2024 ongeveer 1,98% van de (gereguleerde) drinkwateromzet van De Watergroep.

Het team Onderzoek en Ontwikkeling telde in 2024 in totaal 16 medewerkers. Er waren ook 36 collega's van andere teams die werkten aan onderzoeksprojecten, wat overeenkomt met 1,45 VTE's.



Lidmaatschappen en samenwerking rond onderzoek

In 2024 hebben we onze samenwerking met KWR, Isle Utilities en SWAN verdergezet.

KWR is een kennisinstituut voor praktijkgericht onderzoek door en voor de drinkwatersector in Nederland en De Watergroep. Binnen KWR zijn er meerdere onderzoeksprogramma's actief. De kern van KWR betreft echter het Waterwijs programma.

Binnen het Waterwijsprogramma zijn er 8 themagroepen actief. Voor het jaar 2024 werden er 75 Waterwijs onderzoeksrapporten gepubliceerd verspreid over die 8 themagroepen. De Watergroep heeft vertegenwoordigers in elk van die themagroepen. Het programma Wice (Water in de circulaire economie) werkt aan een duurzame, circulaire economie over de waterketen en leverde 13 onderzoeksrapporten op. Het Joint International Fund for Research and Innovation (JIWRI Fund) is een instrument om aan internationale projecten en netwerken te kunnen deelnemen. Projecten zoals B-WaterSmart, NATALIE (Europees gesubsidieerd project), worden gerealiseerd met ondersteuning of mentorschap van KWR binnen dat fonds.

Om op de hoogte te blijven van innovatieve technieken zijn we lid van de Technology Approval Group van Isle Utilities. De inhoud van het Isle TAG (Technology Approval Group) lidmaatschap is enigszins veranderd ten opzichte van vorige jaren. In plaats van fysieke sessies van telkens 1 dag,

worden nu meerdere, kortere online sessie georganiseerd die zich richten op de nieuwste en meest toepasbare technologieën die aansluiten bij de behoeften van de Europese watersector. Daarbij komt dan een jaarlijks evenement met leiders in de watersector. Het doel is om het Europese TAG-netwerk samen te brengen, waar de nieuwste technologieën, proeven, best practices, onderzoek en dringende uitdagingen worden besproken. We hebben ook toegang tot Isle's online technologieportaal met meer dan 1.700 geëvalueerde technologieën.

Samen met Isle voerden we een internationale marktstudie rond de huishoudelijke digitale watermeters met en zonder debietsbegrenzers. De studie zullen we gebruiken om de dubbele aanbesteding van de digitale meters op te starten in 2025.

Verder is De Watergroep nog actief binnen de werkgroep Innovatie AquaFlanders, CIW-kopploeg OOI, Werkagenda Waterkringlopen van Vlaanderen Circulair ...

Programma's Onderzoek en Ontwikkeling

Optimaal Drinkwater

Het programma Optimaal Drinkwater focust op onderzoeksprojecten op het vlak van waterbeschikbaarheid, waterzuivering en waterkwaliteit. Het huidige programma telt 23 lopende projecten.

In 2024 werden volgende projecten opgestart:

- ◆ Risico's evalueren van coliformen: risicobeoordeling van coliforme bacteriën en consensus hieromtrent met de drinkwatersector.
- ◆ LGSONIC_POC: bestrijding van algenontwikkeling met chemicalie-vrije methode.
- ◆ Ozon-H2O2 model De Blankaart ontwikkelen: de optimalisatie van een geavanceerde oxidatiestrategie voor waterproductiecentrum De Blankaart door een modelmatige aanpak.
- ◆ Haalbaarheid mobiele grondwaterbehandeling nagaan: onderzoek rond de mogelijkheid voor inzet van mobiele installaties in plaats van vaste infrastructuur.
- ◆ Onderdruk in leidingen bestuderen: onderzoek rond de invloed van onderdruk in leidingen als gevolg van een andere bedrijfsvoering van het distributienet.
- ◆ TKI-procesbewaking drinkwaterzuiveringen met natuurlijke virussen: het gebruik van natuurlijke virussen als indicator voor bewaking van zuiveringsprocessen.

We ronden onderstaande projecten af in 2024:

- ◆ PhD Klein Sinaai: efficiëntie - en kost inschatting van zuiveringstechnologie scenario's voor de verwijdering van natuurlijk organisch materiaal in waterproductiecentrum Klein Sinaai.
- ◆ Hemelwaterinfiltratie: potentieel van hemelwater infiltratie voor aanvulling grondwater.
- ◆ PFAS HAC-1: zuiveringsstrategieën voor PFAS-verontreiniging ontwikkelen.
- ◆ TKI Natuurlijke virussen: potentieel van natuurlijke virussen voor membraan integriteit nagaan.

Naast de afsluiting en opstart van bovenvermelde projecten, waren de voornaamste realisaties binnen het programma:

- ◆ Realisatie van een openbare aanbesteding voor Blue Future Limburg.
- ◆ Opstart van NATALIE (Europees gesubsidieerd project) en opmaak bestek voor ontwikkeling proefsituatie te RWZI Sint-Truiden.
- ◆ Ondersteuning bij nieuwe stoffen (1,2,4 triazolen en PFAS-problematiek) door middel van literatuurstudies en kosten inschatting van zuiveringsstrategieën.

Industrie 4.0

Het programma Industrie 4.0 focust op onderzoeksprojecten die innovatieve technologieën uittesten die kunnen bijdragen aan de doelstellingen van De Watergroep. Nieuwe meettechnologieën en slimme dataverwerking dragen bij tot beter geïnformeerde beslissingen en een efficiëntere werking, op het vlak van bronbeheer, productie en distributie tot bij de klant. Het programma bevatte 16 projecten in 2024.

We werkten opnieuw intensief samen met het team dat verantwoordelijk is voor het actieplan tegen lekverlies. Twee onderzoeksprojecten van 2023 kenden een vervolg in de operationele werking: lekken zoeken met behulp van inert gas en de geteste innovatieve drukregelaar:

- ◆ Het onderzoeksproject SmartWaterConnect 5.0 (een imec.icon project) werd gestart in februari. Het project heeft als partners UGent, HydroScan, HydroWare en Hydroko. Om een extra reductie van het Niet in Rekening Gebracht Water te realiseren, moeten kleine en historische lekken sneller gevonden worden. Met de uitrol van digitale meters en de vooruitgang in technieken van kunstmatige intelligentie bestaat de mogelijkheid om het potentieel van extra sensoren en algoritmen te testen voor de lokalisatie van kleinere lekken dichtbij aansluitingen. De doelstellingen zijn het opstellen van evaluatie- en validatiemethoden voor datastromen, een vervolg van de algoritmen uit SmartWaterGrid met aandacht

voor historische en kleine lekken, en een evaluatie van het potentieel van sensoren in de digitale watermeter om waterlekken te detecteren.

- ◆ Een tweede groot project in het kader van het actieplan tegen lekverlies dat van start ging in 2024 is een hulpmiddel voor innovatieve lekdetectie en leklokalisatie met (bestaande) data. Dat is een gezamenlijk project met de andere Vlaamse drinkwaterbedrijven, gecoördineerd door De Watergroep. Het project richt zich op het ontwikkelen van een tool voor de Vlaamse waterbedrijven die gebruik maakt van alle beschikbare en nuttige databronnen om lekken en illegaal gebruik te lokaliseren en andere calamiteiten in het distributienet te detecteren. Het doel is om aan te tonen in 3 labo-registreerzones dat met een algoritme snellere lekdetectie en lokalisatie mogelijk is, met als resultaat een vermindering van lekverlies en een daling van de zoekkosten. In 2024 werd voornamelijk de behoeftanalyse scherp gesteld, in kaart gebracht welke databronnen beschikbaar zijn en hoe het huidige lekdetectieproces in elkaar zit via een aantal workshops. Via een Niet in Rekening gebracht Water-event op 7 oktober 2024 werden verschillende marktpartijen betrokken en werd een eerste zaadje geplant voor verdere samenwerking binnen het Niet in Rekening gebracht Water-ecosysteem. Het resultaat van de workshops en het event (marktconsultatie) is publiek beschikbaar in een rapport.
- ◆ Kleinere projecten in kader van het actieplan tegen lekverlies zijn het verbeteren van een AI-tool voor datavalidatie en -correctie, een test van sensoren op brandkranen tegen waterdiefstal en een beter inzicht in de stand van het aantal afsluiters.

Er zijn ook enkele proefprojecten met digitale watermeters.

- ◆ Met het WATERDATA-project willen we om een set van gegevens van de digitale watermeter automatisch verwerken en ter beschikking stellen voor onderzoeken op het vlak van Vlaamse watergegevens. Bovendien kijken we samen met de Vlaamse overheid in een PIO-traject (Programma Innovatieve Overheidsopdrachten) of we een app voor de gegevens kunnen ontwikkelen. Die app kunnen we dan gebruiken voor een operationele drinkwaterverbruiks-voorspelling: hoeveel water zullen onze klanten morgen, overmorgen of volgende week verbruiken? De Watergroep voert dit project uit samen met Farys, Pidpa, Digitaal Vlaanderen en PIO.
- ◆ We bouwen kennis op over digitale watermeters met een grote diameter. Zo leren we bij over installatiegemak, connectiviteit, datacaptatie, alarmen en variabele meet- en zendfrequentie als input voor de aankoop en uitrol van digitale watermeters met een

grote diameter in de toekomst.

- ♦ Ook verrichten we onderzoek naar meters met Narrowband-Internet of Things, met name de performantie van de datacommunicatie en geschiktheid voor installatie in meterputten die al dan niet onder water staan.

Het 'Aquatic qualification with AI' project werd in 2024 afgerond. In dit project werden sensoren van Optiqua Eventlab verder ontwikkeld om tegemoet te komen aan de opmerkingen die eerder door De Watergroep geformuleerd werden. Deze sensoren monitoren continue de waterkwaliteit aan de hand van de brekingsindex. Een afwijkende waterkwaliteit van 'het normale' genereert een alarm, maar dat kan ook te wijten zijn aan de oorsprong van de waterstroom. De sensor zou in het ideale geval dus ook gebruik kunnen maken van info uit het netwerk. Daarvoor werd de sensordata gecombineerd met aanvullende sensorgegevens en verbeterd door AI/ML (kunstmatige intelligentie / Machine Learning) voor gebeurtenisdetectie en classificatie op lokaal knooppuntniveau. Bovendien werd een datamodelontologie gecreëerd om gedetailleerde netwerkbeschrijvingen te ondersteunen, wat effectieve gegevensorganisatie en -analyse mogelijk maakt. Daarnaast werd een centraal platform voor gegevensverzameling en -verwerking ontwikkeld, waarbij AI/ML-tools werden geïntegreerd voor zowel lokale als netwerkbrede detectie, classificatie en traceerbaarheid van waterkwaliteitsevenementen. Dat platform werd gedemonstreerd in het drinkwaterdistributienetwerk van het Meetjesland.

Bij de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel is het verplicht dat woningen regen- en afvalwater scheiden. Regelmatig zijn er echter foutieve aansluitingen. Een alternatieve techniek, Distributed Temperature Sensing, waarbij een glasvezelkabel temperatuurverschillen detecteert, werd getest om die fouten op te sporen. Het bleek een goed alternatief voor gekende en vaak dure andere methoden wanneer er geen huisaansluitputjes aanwezig zijn ter hoogte van de rooilijn.

De wereld zag heel wat vooruitgang op gebied van AI en Large Language Modellen, waarvan ChatGPT een gekend voorbeeld is. Ook binnen De Watergroep gingen we ermee aan de slag.

- ♦ In 2024 testen 30 medewerkers tijdens 6 maanden de mogelijkheden van Microsoft Copilot. Copilot is een assistent gestuurd door artificiële intelligentie die je helpt om efficiënter en productiever te werken.
- ♦ Kunnen we beeldherkenningstechnieken inzetten om tijd te besparen? Een eerste toepassing die getest wordt is de beoordeling van de technische aansluitbaarheid van aftakkingen. Momenteel gaat dit proces gepaard met veel herplanning vanwege incorrecte

voorbereidende werken van de klant. Indien de kwaliteit hiervan automatisch kan beoordeeld worden, is 25% efficiëntiewinst mogelijk.

- ♦ In meerdere van hierboven vermelde projecten wordt machine learning, een onderdeel van artificiële intelligentie, toegepast.

Digitale watermeters

Het digitale watermeterprogramma is in 2024 sterk toegenomen, zowel binnen De Watergroep als binnen de samenwerking met andere water- en nutsbedrijven (Pidpa, Farys, Fluvijs). In 2024 werden in totaal 181.175 digitale watermeters binnen die samenwerking geïnstalleerd, waarvan 105.004 in het werkingsgebied van De Watergroep. In 2024 leidden we ook eigen personeel verder op om digitale meters te plaatsen bij zoveel mogelijk interventies. Zo plaatsten we nog eens 46.742 meters. De watermeter gebruikt de dataverbinding van de elektriciteitsmeter. Vervolgens komen de gegevens op diverse platformen op sectorniveau en binnen de drie waterbedrijven. In 2024 werden heel wat applicaties en andere IT-tools ontwikkeld om de data correct te verwerken binnen de waterbedrijven. Sinds 21 oktober 2024 kunnen klanten met een slimme digitale watermeter hun waterverbruik opvolgen in de online klantenzone van De Watergroep.

In 2024 hebben we sterk ingezet op het in kaart brengen van de



geïmpacteerde processen, change management, programmacoördinatie en de versterking van het Meter Operating Center. Ook het proefproject met alarmen kreeg meer vorm. Het proces rond continu waterverbruik

werd onder andere grotendeels uitgewerkt. Zo konden we op 18 december 2024 effectief van start gaan en verstuurden we vanaf dan 10 e-mails per dag van nieuwe cases met het hoogste continu verbruik. Verdere evaluatie en opschaling zal volgen in 2025. Vervolgens kreeg het inhaaldossier meer vorm en kon de opdracht gegund worden. Hierbij zal in 2025 extra aannemerscapaciteit worden voorzien, waarbij ongeveer 1.000 watermeters per dag geïnstalleerd zullen worden. Omdat het aantal digitale watermeters toeneemt, is het in 2024 (en 2025) belangrijk om de processen efficiënter te laten verlopen en te automatiseren. Daarom hebben we in het najaar ook grote aandacht besteed aan afwijkende verbruiksprofielen (>1.000%) en werd de werkgroep verhoogde verbruiken opgericht. Concreet volgden hieruit 68 plaatsbezoeken door specifiek opgeleide techniekers die we onze pioniers noemden. In 12% van de cases kon de verantwoordelijkheid bij De Watergroep gelegd worden (defecte digitale watermeter, vermoeden van drukschommelingen op het net, lek op de meterlijn). Bij de andere 88% was de klant verantwoordelijk. De grootste boosdoener was de ontbrekende of niet correct werkende centrale terugstroombeveiliging (35%), gevolgd door een lek op de binneninstallatie (25%). Enkele specifieke situaties die voorkwamen tijdens de plaatsbezoeken (bijvoorbeeld meerdere keerkleppen in serie) zullen verder door het Sectoraal Technisch Expertise Centrum worden getest.

Circulaire systemen

Het onderzoeksprogramma Circulaire Systemen focust op onderzoeksprojecten over de thema's circulaire economie, water-energienexus, duurzaamheid en klimaatneutraliteit in 2050, gedrags- en sociaal onderzoek bij klanten rond waterbewustzijn en klimaatadaptatie. Dat moet ons helpen om onze doelstellingen te behalen rond andere klantentevredenheid en klimaatrobustheid. De nieuw opgestarte projecten zijn ook in het teken van die nieuwe focus. In 2024 werden er 7 nieuwe projecten opgestart en zijn 6 projecten beëindigd. In totaal bestaat het programma uit een 20-tal projecten. De belangrijkste gebeurtenissen gedurende het jaar waren:

- Het project **Regenplus**, een demonstratieproject installeerden we 45 peilmeters in hemelwaterputten van particuliere vrijwilligers in Vlaams-Brabantse gemeentes. Samen met Aquafin, het studiebureau Sumaqua, UGent en Vlakwa hebben we op basis van peilmeetgegevens, weerdata, slimme meter data en andere een voorspellingsmodel en algoritmes gemaakt. Dit project is 50% gesubsidieerd.

- In het project '**circulaire watermeter**' zoeken we samen met Farys en Pidpa naar oplossingen om zowel de analoge, als digitale watermeters beter te recyclen of een tweede leven te geven. De aanbevelingen uit het rapport van de eerste fase werden meegenomen in de aanbesteding voor het 'inhaaldossier'.
- In het project '**studie wateronthardingsstrategie**' bekijken we de impact van wateronthardingsinvesteringen op milieu-, financieel en klantentevredenheidsvlak. Voor het uitvoeren van de LCA-analyse kregen we hulp van de onderzoeksinstelling VITO.
- Het programma circulaire Systemen helpt ook bij het oplossen van interne, meer operationele uitdagingen zoals het ontwikkelen van een strategie en bottom-up aanbevelingen voor elektrische laadinfrastructuur op de vele sites van De Watergroep in het nieuw opgestart project '**visie laadinfrastructuur**' en het interviewen van specialisten en operationele medewerkers voor het vinden van leerlessen voor minder chemicaliënverbruik in het project **Optichem**.
- In het project **Blauwgroene PV** is de nulmeting volledig uitgevoerd door het Instituut voor Natuur en Bosonderzoek. Naast een aantal interessante vaststellingen over de biodiversiteit, leverde het project ook al enkele aanbevelingen voor het omgaan met de installatie van drijvende zonnepanelen. De volgende fase van het project zal plaatsvinden in 2026 na de ingebruikname van de drijvende PV.
- In het project **Energietransitie versnellen met Aquathermie** (EVA 2.0) installeerden we een proefcontainer om de effecten van verwarmen en koelen met aquathermie bij hogere temperatuurverschillen te monitoren. Dat deden we in samenwerking met KWR. De resultaten worden verwacht in 2025.
- In het nieuw opgestart project '**Watergedrag**' onderzoeken gedragswetenschappers van Universiteit Antwerpen samen met KWR welke gedragsfactoren het kraanwaterverbruik van klanten van De Watergroep beïnvloeden. Na een uitgebreide vooranalyse werden verschillende klantengroepen gedefinieerd en bevestigd. De resultaten hiervan verwachten we in de loop van 2025. Opvallend was de hoge responsgraad van klanten op dit onderzoek.
- De Watergroep neemt deel aan het Europese onderzoeksproject '**Retouch Nexus**'. Hier bekijken we samen met VITO de mogelijkheden voor financiering van collectieve regenwatersystemen. We leveren hiervoor casestudies uit bestaande projecten. Dit project is 100% gesubsidieerd door Horizon Europe.

- ◆ Circulaire Systemen trok ook mee aan de kar voor de **implementatie van de duurzaamheidsrapportering en de dubbele materialiteitsanalyse**. Dat is een oefening die als basis dient voor de duurzaamheidsstrategie, vereist door de Europese duurzaamheidsrapporteringsrichtlijn (CSRD).

Duurzaamheid

We stellen duurzaamheid volledig centraal in onze vernieuwde missie, ambities en waarden.

In 2023 zette we de eerste stappen naar een integratie van de ESG-wetgeving in de beleidscyclus van De Watergroep. In 2024 voerden we ook een dubbele materialiteitsanalyse uit in het kader van Europese duurzaamheidsrapporteringsrichtlijn. Die oefening werd geïntegreerd met de risico-oefening en de prioritaire risico's werden gevalideerd als materiële topics (zie eerder in dit verslag).

We staan staat zelf in voor de pensioenverplichtingen ten aanzien van onze statutaire ambtenaren. Het pensioenfonds (TAK 23) wordt beheerd door Ethias en 3 andere vermogensbeheerders. De Watergroep wil het aspect duurzaamheid ook doortrekken in de beleggingsportefeuille. Eind 2021 beslistew de Raad van Bestuur daarom om het pensioenfonds vanuit een ESG-perspectief (Environmental, Social and Governance) te gaan beheren, nu en in de toekomst. Die strategie werd in 2022 geïmplementeerd in de portefeuille. Op 31 december 2024 bestaat 91% van de portefeuille uit Artikel 8 fondsen en 4% uit Artikel 9 fondsen. De artikels verwijzen naar de Europese verordening over de informatieverstopping over duurzaamheid in de financiële dienstensector (SFDR).

Het bestaan van bijkantoren

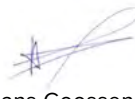
Niet van toepassing.

Goedgekeurd door de raad van bestuur van 28 maart 2025



Brecht Vermeulen

Voorzitter raad van bestuur



Hans Goossens

Directeur-generaal

Belangrijke verliezen

We sluiten onze resultatenrekening van boekjaar 2024 af met een verlies van 6,7 miljoen euro. We behalen daardoor voor het 3de jaar op rij een verlies (2022: 16,2 miljoen euro verlies, 2023: 20,4 miljoen euro verlies).

In toepassing van artikel 3:6 §1,6° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen wensen wij hierbij verantwoording af te leggen over de **toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit**. Als bestuurders menen wij dat, voor de toepassing van de waarderingsregels, wij ons nog altijd mogen richten naar de uitgangshypothese van 'going concern'.

De waarderingsregels worden toegepast volgens de normale boekhoudkundige principes en zijn niet de reden van de opgelopen verliezen (zie supra – de resultatenrekening).

Omstandigheden die de ontwikkeling van de vennootschap aanmerkelijk kunnen beïnvloeden

Niet van toepassing.

Auditcomité

Ten minste 1 lid van het auditcomité is een onafhankelijk bestuurder die de nodige deskundigheid bezit op het gebied van boekhouding en audit.

Commissarisverslagen





Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV over de geconsolideerde jaarrekening voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024

In het kader van de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV (de "Vennootschap") en haar dochterondernemingen (samen de "Groep"), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de geconsolideerde jaarrekening en de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt een geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 9 juni 2023, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2025. Wij hebben de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening van de Groep uitgevoerd gedurende 3 opeenvolgende boekjaren.

Verslag over de geconsolideerde jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van de Groep over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 opgesteld in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel. Deze geconsolideerde jaarrekening omvat de geconsolideerde balans op 31 december 2024, alsook de geconsolideerde resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum evenals de toelichting. Het geconsolideerd- balans totaal bedraagt EUR 2.247.407.052,02 en de geconsolideerde resultatenrekening sluit af met een verlies van het boekjaar van EUR 8.737.167,37.

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Groep op 31 december 2024, alsook van haar geconsolideerde resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.



Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV over de geconsolideerde jaarrekening voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Wij hebben bovendien de door IAASB goedgekeurde internationale controlestandaarden toegepast die van toepassing zijn op de huidige afsluitdatum en nog niet goedgekeurd zijn op nationaal niveau. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie "Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening" van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de Vennootschap de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Bij het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de Groep om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de Groep te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de geconsolideerde jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de geconsolideerde jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze geconsolideerde jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de geconsolideerde jaarrekening in België na. Een wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening biedt evenwel geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van de Groep, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van de Groep ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de geconsolideerde jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de Groep;
- het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;
- het concluderen of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de Groep om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de Groep haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de geconsolideerde jaarrekening, en van de vraag of de geconsolideerde jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld;
- het verkrijgen van voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de entiteiten of bedrijfsactiviteiten binnen de Groep gericht op het tot uitdrukking brengen van een oordeel over de geconsolideerde jaarrekening. Wij zijn verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. Wij blijven ongedeeld verantwoordelijk voor ons oordeel.

Wij communiceren met het bestuursorgaan onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

Overige door wet- en regelgeving gestelde eisen

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening.

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van onze opdracht en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening te verifiëren, en verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening

Na het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening, zijn wij van oordeel dat dit jaarverslag overeenstemt met de geconsolideerde jaarrekening voor hetzelfde boekjaar en is opgesteld overeenkomstig het artikel 3:32 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

In de context van onze controle van de geconsolideerde jaarrekening, zijn wij tevens verantwoordelijk voor het overwegen, in het bijzonder op basis van de kennis verkregen in de controle, of het jaarverslag over de geconsolideerde jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. In het licht van de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, dienen wij u geen afwijking van materieel belang te melden.



Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

- Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de geconsolideerde jaarrekening verricht en ons bedrijfsrevisorenkantoor is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de Groep.
- De honoraria voor de bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen werden correct vermeld en uitgesplitst in de toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening.

Zaventem, 15 april 2025

KPMG Bedrijfsrevisoren
Commissaris
vertegenwoordigd door

H. Van Donink
Bedrijfsrevisor



Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV over de jaarrekening voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024

In het kader van de wettelijke controle van de jaarrekening van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV (de "Vennootschap"), leggen wij u ons commissarisverslag voor. Dit bevat ons verslag over de jaarrekening en de overige door wet- en regelgeving gestelde eisen. Dit vormt een geheel en is ondeelbaar.

Wij werden benoemd in onze hoedanigheid van commissaris door de algemene vergadering van 9 juni 2023, overeenkomstig het voorstel van het bestuursorgaan. Ons mandaat loopt af op de datum van de algemene vergadering die beraadslaagt over de jaarrekening afgesloten op 31 december 2025. Wij hebben de wettelijke controle van de jaarrekening van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV uitgevoerd gedurende 19 opeenvolgende boekjaren.

Verslag over de jaarrekening

Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de wettelijke controle uitgevoerd van de jaarrekening van de Vennootschap over het boekjaar afgesloten op 31 december 2024 opgesteld in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel. Deze jaarrekening omvat de balans op 31 december 2024, alsook de resultatenrekening van het boekjaar afgesloten op die datum evenals de toelichting. Het balans totaal bedraagt EUR 2.248.376.004,80 en de resultatenrekening sluit af met een verlies van het boekjaar van EUR 6.678.208,04.

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Vennootschap per 31 december 2024, alsook van haar resultaten over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel.

Basis voor het oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens de internationale controlestandaarden (ISA's) zoals van toepassing in België. Wij hebben bovendien de door IAASB goedgekeurde internationale controlestandaarden toegepast die van toepassing zijn op de huidige afsluitdatum en nog niet goedgekeurd zijn op nationaal niveau. Onze verantwoordelijkheden op grond van deze standaarden zijn verder beschreven in de sectie "Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening" van ons verslag. Wij hebben alle deontologische vereisten die relevant zijn voor de controle van de jaarrekening in België nageleefd, met inbegrip van deze met betrekking tot de onafhankelijkheid.



Verslag van de commissaris aan de algemene vergadering van Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening CV over de jaarrekening voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2024

Wij hebben van het bestuursorgaan en van de aangestelden van de Vennootschap de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan voor het opstellen van de jaarrekening

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen van de jaarrekening die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met het in België van toepassing zijnde boekhoudkundig referentiestelsel, alsook voor de interne beheersing die het bestuursorgaan noodzakelijk acht voor het opstellen van de jaarrekening die geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten.

Bij het opstellen van de jaarrekening is het bestuursorgaan verantwoordelijk voor het inschatten van de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven, het toelichten, indien van toepassing, van aangelegenheden die met continuïteit verband houden en het gebruiken van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuursorgaan het voornemen heeft om de Vennootschap te liquideren of om de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of geen realistisch alternatief heeft dan dit te doen.

Verantwoordelijkheden van de commissaris voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstellingen zijn het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten en het uitbrengen van een commissarisverslag waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoog niveau van zekerheid, maar is geen garantie dat een controle die overeenkomstig de ISA's is uitgevoerd altijd een afwijking van materieel belang ontdekt wanneer die bestaat. Afwijkingen kunnen zich voordoen als gevolg van fraude of fouten en worden als van materieel belang beschouwd indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat zij, individueel of gezamenlijk, de economische beslissingen genomen door gebruikers op basis van deze jaarrekening, beïnvloeden.

Bij de uitvoering van onze controle leven wij het wettelijk, reglementair en normatief kader dat van toepassing is op de controle van de jaarrekening in België na. Een wettelijke controle van de jaarrekening biedt evenwel geen zekerheid omtrent de toekomstige levensvatbaarheid van de Vennootschap, noch omtrent de efficiëntie of de doeltreffendheid waarmee het bestuursorgaan de bedrijfsvoering van de Vennootschap ter hand heeft genomen of zal nemen. Onze verantwoordelijkheden inzake de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling staan hieronder beschreven.

Als deel van een controle uitgevoerd overeenkomstig de ISA's, passen wij professionele oordeelsvorming toe en handhaven wij een professioneel-kritische instelling gedurende de controle. We voeren tevens de volgende werkzaamheden uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat die het gevolg is van fraude of van fouten, het bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden die op deze risico's inspelen en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Het risico van het niet detecteren van een van materieel belang zijnde afwijking is groter indien die afwijking het gevolg is van fraude dan indien zij het gevolg is van fouten, omdat bij fraude sprake kan zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten om transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle, met als doel controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet zijn gericht op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing van de Vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van de door het bestuursorgaan gemaakte schattingen en van de daarop betrekking hebbende toelichtingen;
- het concluderen of de door het bestuursorgaan gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is, en het concluderen, op basis van de verkregen controle-informatie, of er een onzekerheid van materieel belang bestaat met betrekking tot gebeurtenissen of omstandigheden die significante twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de Vennootschap om haar continuïteit te handhaven. Indien wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij ertoe gehouden om de aandacht in ons commissarisverslag te vestigen op de daarop betrekking hebbende toelichtingen in de jaarrekening, of, indien deze toelichtingen inadequaat zijn, om ons oordeel aan te passen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van ons commissarisverslag. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de Vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de algehele presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening, en van de vraag of de jaarrekening de onderliggende transacties en gebeurtenissen weergeeft op een wijze die leidt tot een getrouw beeld.

Wij communiceren met het bestuursorgaan onder meer over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante controlebevindingen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing die wij identificeren gedurende onze controle.

Overige door wet- en regelgeving gestelde eisen

Verantwoordelijkheden van het bestuursorgaan

Het bestuursorgaan is verantwoordelijk voor het opstellen en de inhoud van het jaarverslag van de documenten die overeenkomstig de wettelijke en reglementaire voorschriften dienen te worden neergelegd, voor het naleven van de wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften die van toepassing zijn op het voeren van de boekhouding, alsook voor het naleven van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen en van de statuten van de Vennootschap.

Verantwoordelijkheden van de commissaris

In het kader van onze opdracht en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden (ISA's), is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, het jaarverslag, bepaalde documenten die overeenkomstig de wettelijke en reglementaire voorschriften dienen te worden neergelegd, alsook de naleving van bepaalde verplichtingen uit het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, en van de statuten van de Vennootschap te verifiëren, en verslag over deze aangelegenheden uit te brengen.

Aspecten betreffende het jaarverslag

Na het uitvoeren van specifieke werkzaamheden op het jaarverslag, zijn wij van oordeel dat dit jaarverslag overeenstemt met de jaarrekening voor hetzelfde boekjaar en is opgesteld overeenkomstig de artikelen 3:5 en 3:6 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen.

In de context van onze controle van de jaarrekening, zijn wij tevens verantwoordelijk voor het overwegen, in het bijzonder op basis van de kennis verkregen in de controle, of het jaarverslag een afwijking van materieel belang bevat, hetzij informatie die onjuist vermeld is of anderszins misleidend is. In het licht van de werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd, dienen wij u geen afwijking van materieel belang te melden.

Vermelding betreffende de sociale balans

De sociale balans neer te leggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig artikel 3:12 §1 8° van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, bevat, zowel qua vorm als qua inhoud alle door dit Wetboek voorgeschreven inlichtingen, waaronder deze betreffende de informatie inzake de lonen en de vormingen, en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van onze opdracht.

Vermeldingen betreffende de onafhankelijkheid

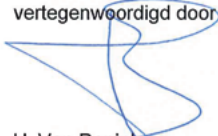
- Ons bedrijfsrevisorenkantoor en ons netwerk hebben geen opdrachten die onverenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening verricht en ons bedrijfsrevisorenkantoor is in de loop van ons mandaat onafhankelijk gebleven tegenover de Vennootschap.
- De honoraria voor de bijkomende opdrachten die verenigbaar zijn met de wettelijke controle van de jaarrekening bedoeld in artikel 3:65 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen werden correct vermeld en uitgesplitst in de toelichting bij de jaarrekening.

Andere vermeldingen

- Onverminderd formele aspecten van ondergeschikt belang, werd de boekhouding gevoerd in overeenstemming met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.
- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of het Wetboek van vennootschappen en verenigingen zijn gedaan of genomen.
- De resultaatverwerking, die aan de algemene vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.

Zaventem, 15 april 2025

KPMG Bedrijfsrevisoren
Commissaris
vertegenwoordigd door



H. Van Donink
Bedrijfsrevisor



KRAAN
WATER



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

www.dewatergroep.be