

Jaaroverzicht 2014



Voorwoord



'Wij maken water op maat. Vandaag, voor de generatie van morgen.' Dat is de bedrijfsmissie van De Watergroep. Twee korte zinnen die blijken geven van een groot engagement én van de uitgesproken ambitie om verder te groeien tot het toonaangevende integrale waterbedrijf in Vlaanderen.

Als grootste drinkwaterbedrijf hebben wij een traditie van meer dan 100 jaar in **drinkwaterproductie en -distributie**. Onze schaalgrootte zorgt ervoor dat wij heel wat kennis in huis hebben op verschillende domeinen: grond- en oppervlaktewaterwinning, behandelingstechnieken, engineering, exploitatie, milieuzorg, laboratoriumonderzoek ... Het is onder meer dankzij deze kennis en kunde dat wij ons werkingsgebied kunnen uitbreiden: in 2014 hebben wij het Hoeilaartse waterbedrijf overgenomen en eind 2014 volgde de Intercommunale Watermaatschappij (IWM), vooral bedrijvig in Limburg en het oosten van Vlaams-Brabant. Deze overnames zijn samen goed voor een aangroei met bijna 60.000 aftakkingen.

De voorbije jaren hebben wij nieuwe activiteiten ontwikkeld op het vlak van **industriewater**. Zo hebben wij bij industriële klanten een jaarlijkse productiecapaciteit uitgebouwd van 5,4 miljoen m³ proceswater per jaar. Het gaat stuk voor stuk om installaties die wij op maat van de klant hebben ontworpen en die vooral een duurzaam watergebruik beogen. Een nieuw en mooi referentiecontract is de nieuwe proceswaterinstallatie bij Vleviso, het vleesverwerkende dochterbedrijf van Colruyt Group. Hierdoor zal het bedrijf jaarlijks 81.000 m³ drinkwater kunnen besparen.

Ook op het vlak van **afvalwater** wordt maatwerk geleverd. Ruim 60 gemeenten kiezen voor het totaalpakket

RioP of voor het modulaire concept RioAct. Met beide systemen staat onze business unit RioPACT garant voor een professionele dienstverlening door twee ervaren partners: De Watergroep en Aquafin. Samen met de gemeenten werken wij aan efficiënte en duurzame oplossingen om tegen 2027 de doelstellingen van de Europese Kaderrichtlijn Water te behalen.

Toekomstgericht werken betekent ook dat ons bedrijf financieel gezond moet blijven om nieuwe uitdagingen aan te gaan. Om onze schuldgraad onder controle te houden én om de noodzakelijke investeringen in renovatie en nieuwe technieken mogelijk te maken, hebben wij het **toekomstplan 2014-2020** uitgewerkt. Wij maken hiermee ook bijkomende middelen vrij voor onze relatief nieuwe business units RioPACT en Industrie & Services en voor mogelijke uitbreiding van ons werkingsgebied. Om dit alles te bereiken, moeten onze werkings- en personeelskosten met 6% gereduceerd worden. Dit mag echter niet leiden tot inboeten op kwaliteit of dienstverlening. Wel integendeel: sinds 2014 hebben we, zowel financieel als op het vlak van personeelsinzet, zwaar geïnvesteerd in ons nieuwe bedrijfsplatform **Neptunus** om via elektronische en mobiele toepassingen sneller en efficiënter te kunnen werken.

Het doet mij genoegen dat wij voor 2014 mooie bedrijfs- en financiële resultaten kunnen voorleggen. Maar het is even belangrijk dat wij onze vennoten kunnen waarborgen dat wij met ons toekomstplan een stevige basis leggen voor de komende decennia.

Herman Van Autgaerden,
voorzitter Raad van Bestuur

Raad van Bestuur en directiecomité

→ Raad van Bestuur



Staand van links naar rechts

Eric De Keyser, *bestuurder (vanaf 13-06-2014)*
Luk Vandekerkhove, *bestuurder*
Danny Deneuker, *bestuurder*
Michiel Van Peteghem, *afgevaardigde van de Vlaamse Regering (vanaf 1-02-2014)*
Annemie Deckers, *bestuurder*
Boudewijn Van De Steene, *directeur-generaal*
Pieter De Cuyper, *regeringsafgevaardigde van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting*
Luc Asselman, *bestuurder (vanaf 10-02-2014)*
Francis Bosmans, *bestuurder*
Dirk Robbeets, *bestuurder*
Jozef De Borger, *bestuurder*
Luc Vande Caveye, *bestuurder*
Albert Vandezande, *ondervoorzitter*

Zittend van links naar rechts

Charlotte Van Strydonck, *bestuurder (vanaf 13-06-2014)*
Tania Janssens, *ondervoorzitter*
Herman Van Autgaerden, *voorzitter (vanaf 10-02-2014)*
Annie Mervillie, *bestuurder*
Mieke Van Hootegem, *bestuurder*

Niet op de foto

Kristel Gevaert, *ondervoorzitter*
Mieke Offeciers-Van De Wiele, *bestuurder*

→ Directiecomité



Staand van links naar rechts

Eddy Troosters, *provinciaal directeur Vlaams-Brabant*
Luc Keustermans, *technisch directeur*
Paul Suenens, *provinciaal directeur West-Vlaanderen*
Sammy Wuyts, *directeur algemene zaken (vanaf 1-02-2014)*
Michel Vanroy, *provinciaal directeur Limburg*

Zittend van links naar rechts

Jan Hammenecker, *commercieel directeur*
Boudewijn Van De Steene, *directeur-generaal*
Karin Stengée, *provinciaal directeur Oost-Vlaanderen*

Drinkwater



→ 2014 in cijfers

Meer inwoners en leveringseenheden



Leidingnet uitgebreid



Waterproductie licht gedaald

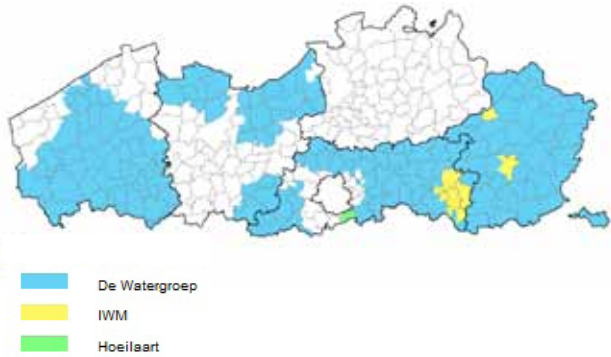
- Zelf geproduceerd**
In 2014 heeft De Watergroep 119.970.772 m³ drinkwater geproduceerd. Dit is een daling van 2,01% ten opzichte van 2013. Van het geproduceerde water wordt 17% centraal onthard, vooraleer het naar de klanten gaat. Dit zal oplopen tot 21% na de indienstname van de onthardingsinstallatie in Velm.
- Volume drinkwater**
De Watergroep heeft 153.009.835 m³ beschikbaar volume aan drinkwater voor haar eigen klanten.
- Volume industriewater**
De Watergroep biedt 3.473.811 m³ 'ander water' op maat aan. Dit is industriewater dat bij industriële klanten ter plaatse wordt geproduceerd.
- Waterbalans 2014**
Het nettoresultaat van deze waterbalans is het feit dat het totaal beschikbaar volume aan drinkwater voor verdeling aan de klanten lichtjes gedaald is met 1,60% ten opzichte van 2013.



Kerncijfers

	2014	2013
Productie (miljoen m³)		
Grondwater	85,96	87,48
Oppervlaktewater	34,01	34,96
Totaal	119,97	122,43
Aankoop van derden (miljoen m³)		
SWDE	25,70	26,13
Water-link	5,04	5,25
Farys	8,65	9,03
Andere	1,10	1,31
Totaal	40,49	41,73
Verkoop aan derden (miljoen m³)		
SWDE	3,54	3,75
Farys	2,56	3,51
IWM	0,79	0,80
Andere	0,56	0,61
Totaal	7,45	8,67
Leveringseenheden		
In dienst	1.240.750	1.221.726
Bestaande	1.249.828	1.230.559
Aangesloten gemeenten		
Volledig	149	148
Gedeeltelijk	22	22
Totaal	171	170
Bevolking	2.883.814	2.863.045
Kapitaal		
Ingeschreven kapitaal	897.881.575	868.523.250
Aantal aandelen	39.315.263	38.140.930
Personeel (op 31 december)	2014	2013
Statutair	1.272	1.273
Contractueel onbepaalde duur	125	151
Andere	57	63
Totaal	1.454	1.487

→ De Watergroep neemt gemeentelijk waterbedrijf Hoeilaart en IWM over



Hoeilaart. Begin 2014 werd het gemeentelijk waterbedrijf van Hoeilaart geïntegreerd binnen De Watergroep. Het ging om 4.560 bijkomende aftakkingen en 135 km leidingen.

IWM. De overname van IWM (Intercommunale Watermaatschappij) werd in 2014 voorbereid en eind 2014 bezegeld met de verkoop van de onroerende goederen op 30 december 2014. De overdracht gebeurde op 31 december 2014. IWM leverde tot dan toe drinkwater in Leopoldsburg, Kortenen, Linter, Zoutleeuw en delen van Hasselt, Glabbeek, Landen, en Tienen. Door de overname krijgt De Watergroep er bijna 54.000 aftakkingen of 120.000 klanten bij.

Metingen van hoge kwaliteit



In het kader van de **erkenning door de Vlaamse overheid** en de **Belac-accreditatie** nam het centrale laboratorium van De Watergroep in 2014 deel aan 68 internationale ringtesten voor microbiologische, anorganische en organische parameters. De goede scores bevestigen de hoge kwaliteitsstandaard van de dagelijks uitgevoerde metingen. Deze metingen tonen aan dat het geleverde drinkwater ook in 2014 van uitstekende kwaliteit was.

Omzet keuring binneninstallaties en private waterafvoer stijgt verder



→ Investeren in een toekomst-gerichte drinkwatervoorziening

Via het investeringsprogramma 'productie en toevoer' trekt De Watergroep elk jaar 30 miljoen euro uit voor uitbreiding of vernieuwing van waterproductiecentra, watertorens, reservoirs, toevoerleidingen en drukverhogingsinstallaties. Daarnaast gaat 2 miljoen euro naar kleinere herstellingen en renovaties in de meer dan 400 sites die De Watergroep beheert.

Investerings in West-Vlaanderen

- **Nieuwe toevoerleiding van Menen naar Geluveld**

In 2014 heeft De Watergroep een nieuwe toevoerleiding van de opjager in Menen naar het reservoir van Geluveld in dienst genomen. De oude gietijzeren leiding werd vervangen door een stalen leiding die grotere debieten kan verpompen.

- **Masterplan voor integrale vernieuwing De Blankaart**

In de periode 2015-2023 plant De Watergroep een volledige vernieuwing van het spaarbekken, de waterbehandeling en de slibbehandeling in De Blankaart. In 2014 hebben verschillende afdelingen samengewerkt aan een projectnota, de projectcommunicatie en aan de voorstudies rond de nieuwe nabehandeling.



Waterproductiecentrum De Blankaart (Diksmuide)

- **Renovaties waterproductiecentra Zillebeke, Waarmaarde & Snellegem**

De komende jaren vernieuwen we enkele installaties binnen onze waterproductiecentra in Zillebeke, Waarmaarde & Snellegem. In 2014 kregen deze centra een grondige doorlichting op het vlak van efficiëntie en toekomstgerichte bedrijfsvoering.

- **Nieuwe gevelbekleding voor watertoren Bredene**

De watertoren van Bredene had tot voor kort een metalen gevelbekleding die bij hevige wind geluidsoverlast kon veroorzaken. De nieuwe gevel is opgetrokken uit baksteen in lichte en donkere aardetinten, zodat de herkenbare uitstraling behouden blijft. De gemeente Bredene stond in voor de verlichting van de toren.



Watertoren Bredene

Investerings in Oost-Vlaanderen

- **Nieuwe toevoerleiding van Aalst naar Denderleeuw**

Voor de zomer nam De Watergroep een nieuwe toevoerleiding van Aalst naar Denderleeuw in gebruik. Deze toevoer takt af van de Farys-leiding Anderlecht-Aalst-Gent en staat garant voor een hogere leveringszekerheid in de Denderstreek.

- **Renovatieprojecten in Kluizen**



De vernieuwde tuikabelbrug in Kluizen

- De **tuikabelbrug** in het waterproductiecentrum kreeg een waterdichte bekleding om de aantasting van het betonnen brugdek te stoppen. De dwarskrachtscheuren in het brugdek en de centrale pyloon werden hersteld en de tuikabels kregen een nieuwe coating.
- **Nieuwe pompen** zorgen ervoor dat het water vanuit de omliggende waterlopen naar de spaarbekkens wordt opgepompt.
- Er werd een nieuwe **ozoninstallatie** in dienst genomen.
- Een nieuw **administratief gebouw** met bijhorend bezoekerscentrum is in aanbouw. Dit complex wordt in 2015 in gebruik genomen.

- **Nieuwe waterproductiecentra in Eeklo & Zele**

De Watergroep bouwt de komende jaren twee nieuwe waterproductiecentra op de bestaande terreinen in Eeklo en Zele. Beide vestigingen leggen de klemtoon op moderne behandelingstechnieken.

Investerings in Vlaams-Brabant

- **Renovatie waterproductiecentrum Koevoet**

Het waterproductiecentrum van Koevoet (Londerzeel) krijgt een **nieuwe elektromechanische uitrusting** en een **nieuw slibbekken**. Om de behandeling en de werking van de pompen te optimaliseren, worden de nieuwste regeltechnieken toegepast.



Waterproductiecentrum Koevoet

Investerings in Limburg

- **Herstellingen watertoren Werm en reservoir Maasmechelen**

Om mogelijke stabiliteitsproblemen te vermijden, werden in 2014 **betonherstellingen** uitgevoerd aan het reservoir van Maasmechelen en in de watertoren van Werm (Hoeselt).

- **Zachter water vanuit Waltwilder (Bilzen) en Velm**

In Limburg staan twee waterproductiecentra in de steigers in Waltwilder en Velm, van waaruit in de toekomst zacht water zal stromen.

→ Waterleveringsplannen voor meer leveringszekerheid

In het kader van de openbare dienstverplichtingen moet elk drinkwaterbedrijf in Vlaanderen tegen 1 januari 2016 gebiedsdekkende **waterleveringsplannen** opstellen. Als grootste drinkwaterbedrijf van Vlaanderen heeft De Watergroep het voortouw genomen om een standaard te ontwikkelen voor de rapportering aan de waterregulator, VMM. Dit gebeurde in nauw overleg met VMM en de andere Vlaamse drinkwaterbedrijven via AquaFlanders.



→ Zorg voor onze natuurlijke bronnen

Voor haar drinkwaterproductie is De Watergroep afhankelijk van natuurlijke bronnen: grondwater en oppervlaktewater. Vanuit een toekomstgerichte visie willen wij die bronnen veiligstellen, zowel wat de kwaliteit als de beschikbare voorraden betreft. Dat doen we via proactief onderzoek, monitoring en een duurzame exploitatie van onze winningen via brondossiers en risicoanalyses. In 2014 nam de boorploeg van De Watergroep ook een **nieuwe op maat gemaakte boorwagen** in gebruik.



→ Onderzoek en ontwikkeling

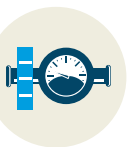
De Watergroep heeft een uitgebreid programma voor onderzoek, ontwikkeling en innovatie. Dankzij deze kennis kunnen we ook in de toekomst instaan voor een duurzame drinkwaterbevoorrading. Daarbij schenken we extra aandacht aan leveringszekerheid en spelen we in op de gevolgen van de klimaatverandering. Een greep uit de meest markante onderzoeksresultaten uit eigen onderzoeksprojecten en samenwerkingsverbanden:

- **3D-model De Blankaart uitgewerkt binnen Aquademica** (een samenwerkingsproject tussen universiteiten en watergerelateerde bedrijven) om de werking van het spaarbekken van het waterproductiecentrum te verbeteren en de inname uit het spaarbekken te optimaliseren.
- **Ondergrondse ontijzering bekeken.** Bij ondergrondse ontijzering wordt belucht grondwater geïnjecteerd in het winningsveld, zodat ijzer neerslaat in de ondergrond. Dat zorgt ervoor dat het opgepompte water vrij is van ijzer.
- **Onderzoek naar toepasbaarheid keramische membranen voor de directe filtratie van oppervlaktewater in De Blankaart.** Een succesvol verhaal, alleen ligt de investerings- en exploitatiekosten momenteel nog te hoog.
- **Aquifer Storage & Recovery verder onderzocht.** Het principe gaat als volgt: in de winter wordt overtollig water gestockeerd in de ondergrond. In de zomer, wanneer er meer vraag is naar water en het aanbod kleiner, wordt dit geborgen water opnieuw opgepompt. De twee pilotproeven in Meerbeek en As zijn alvast veelbelovend.

→ Nieuwe ontwikkelingen rond watertechnologie

De Watergroep gaat voortdurend op zoek naar nieuwe technologieën en toepassingen. Soms gaat het om praktijkgerichte verbeteringen of kleinschalige proefprojecten, in andere gevallen gaat het om bedrijfsbrede projecten. Drie realisaties uit 2014:

- Een **nieuw verzegelsysteem voor huishoudelijke en industriële watermeters** met als voordeel dat verzegeltangen niet langer nodig zijn.
- **Proefprojecten rond flexibel elektriciteitsverbruik in Leuven en Kluizen.** Op vraag van netbeheerder Elia onderzoekt De Watergroep de piste om in onze reservoirs flexibel om te springen met het elektriciteitsverbruik.
- **Zoektocht naar Niet in Rekening gebracht Water (NRW) gaat verder.** Op korte tijd werd heel wat expertise inzake NRW opgebouwd. De Watergroep speelt in dat kader een belangrijke rol in de ontwikkeling van een gemeenschappelijke visie op NRW in samenwerking met AquaFlanders en de drinkwaterregulator.



→ Geografische informatie in volle evolutie

Het **geografisch informatiesysteem (GIS)** van De Watergroep is een belangrijk werkinstrument om de informatie over onze uitgebreide technische infrastructuur op een gebruiksvriendelijke manier te ontsluiten en te onderhouden. Dit gebeurde in 2014:

- De **grootschalige intekening** van ons leidingnet kreeg verder vorm.
- We bereidden ons voor op de digitale fase van het Vlaamse leidingportaal **KLIP**.
- Het **nieuwe GIS-portaal** werd verder uitgewerkt.

Afvalwater



De business unit RioPACT van De Watergroep helpt gemeenten om tegen 2027 te voldoen aan de Europese Kaderrichtlijn Water. Met RioPACT haalt u de **expertise in huis van twee ervaren partners op het vlak van afvalwaterbeheer**. De Watergroep en haar kennispartner Aquafin bieden samen een gevarieerde dienstverlening aan, gaande van het totaalpakket RioP tot specifieke diensten op maat van de gemeente.

→ RioP, rioleringsdiensten van a tot z

Stand van zaken 2014. In 2014 zijn twee gemeenten toegetroten tot RioP: Herzele (met ingang van 1 januari 2014) en Aarschot (met ingang van 1 juli 2014).

Provinciale bureaus RioP. In 2014 werd een RioP-waterdienst opgericht in Vlaams-Brabant, na de toetreding van Aarschot tot RioP. De RioP-waterdiensten in West- en Oost-Vlaanderen met de bijhorende bestuursorganen bestaan sinds 2010.

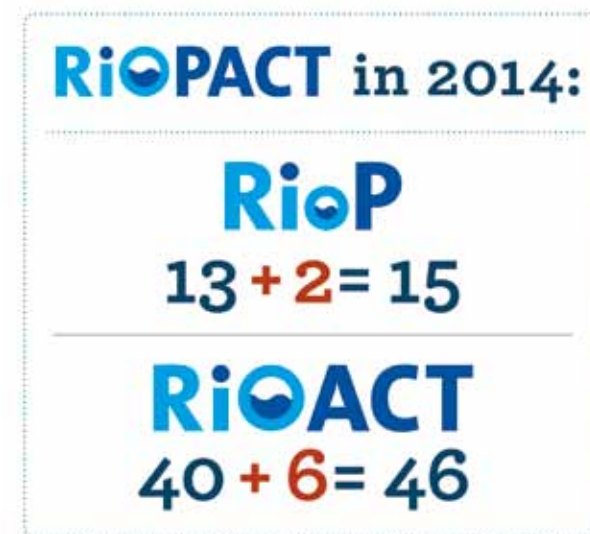
RioP

→ RioAct, een concept op maat

Stand van zaken 2014. In de loop van 2014 zijn zes nieuwe RioAct-overeenkomsten opgestart: in Heusden-Zolder, Kapelle-op-den-Bos, Keerbergen, Kortrijk, Lennik en Londerzeel. Met ingang van 1 januari 2015 is daar ook nog de gemeente Zemst bijgekomen.

RioACT

Meer info op www.riopact.be



Overzicht rioleringsgemeenten

• West-Vlaanderen:

RioP:

Anzegem, Tielt, Vleteren en Zedelgem

RioAct:

Ardoeie, Bredene, Deerlijk, Heuvelland, Kortrijk, Kuurne, Lo-Reninge, Mesen, Meulebeke, Oostrozebeke, Pittem, Roeselare, Waregem, Wervik, Wingene, Zonnebeke en Zwevegem

Rioleringsactiviteiten buiten RioP/RioAct:

Dentergem, Spiere-Helkijn en Wielsbeke

• Oost-Vlaanderen:

RioP:

Eeklo, Herzele, Kaprijke, Kruibeke, Laarne, Moerbeke, Ninove, Temse, Waasmunster en Wachtebeke

RioAct:

Assenede, Berlare, Beveren, Denderleeuw, Evergem, Geraardsbergen, Haaltert, Lochristi, Lokeren, Maldegem, Sint-Gillis-Waas, Sint-Laureins, Sint-Niklaas, Stekene, Waarschoot en Zele

Rioleringsactiviteiten buiten RioP/RioAct:

Wetteren

• Vlaams-Brabant:

RioP:

Aarschot

RioAct:

Bierbeek, Kapelle-op-den-Bos, Keerbergen, Lennik, Leuven, Londerzeel en Roosdaal

Rioleringsactiviteiten buiten RioP/RioAct:

Diest, Haacht, Herent, Kampenhout, Kortenbergh, Rotselaar, Scherpenheuvel-Zichem en Vilvoorde

• Limburg:

RioAct:

As, Bilzen, Hamont-Achtel, Heusden-Zolder, Tessenderlo en Wellen

Industriewater



De business unit Industrie & Services van De Watergroep biedt diensten op maat aan bedrijven die werk willen maken van een duurzaam waterbeheer. Onze troef: ruim 100 jaar ervaring op het vlak van waterwinning en -behandeling. Daardoor kunnen we een **passende oplossing bieden voor uiteenlopende proceswaterinstallaties**. Daarnaast vervult De Watergroep een **maatschappelijke rol in het Zuiden**. Daarom werken wij sinds jaren actief mee aan waterprojecten, onder meer in Chili, Madagaskar en Suriname.



Installatie bij Oleon & Fuji Oil

→ Nieuwe kanaalwaterinstallatie bij Oleon & Fuji Oil

Eind 2014 heeft De Watergroep een **geclusterde proceswaterinstallatie** opgestart bij twee grote bedrijven in de Gentse Kanaalzone (Ertvelde): Oleon en Fuji Oil. Vanuit het kanaal Gent-Terneuzen leveren we jaarlijks 900.000 m³ zacht en weinig gemineraliseerd proceswater. De kanaalwaterinstallatie is opgebouwd uit ultrafiltratie en omgekeerde osmose, technieken die de business unit ook al heeft toegepast in andere water-op-maat-installaties.

→ Meer contracten voor grijs water uit De Gavers



In de loop van 2014 werden **bijkomende contracten** opgestart voor de levering van 'grijs water' bij West-Vlaamse bedrijven. Eind 2014 waren er 34 bedrijven die grijs water afnamen. De Watergroep levert dat water – afkomstig van het waterproductiecentrum De Gavers in Harelbeke – aan bedrijven die het oppompen van grondwater uit kwetsbare en overgeëxploiteerde grondwaterlagen moeten afbouwen.

→ Nieuwe proceswaterinstallatie voor Vlevico

De Watergroep heeft begin 2014 een proceswaterinstallatie in dienst genomen voor Vlevico (Halle), het vleesverwerkende bedrijf van Colruyt Group. Dankzij de installatie moet Colruyt Group op jaarbasis minstens 81.000 m³ minder drinkwater aankopen. Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie doorloopt een behandlingsproces in twee stappen: ultrafiltratie en omgekeerde osmose, gevolgd door een preventieve desinfectie. Het eindresultaat is laag gemineraliseerd drinkwater dat aan de strengste kwaliteitsnormen voldoet en opnieuw kan worden gebruikt in het productieproces.



→ Waterprojecten in het buitenland

De Watergroep zet haar kennis en expertise al enkele jaren actief in voor projecten in het Zuiden. Naast de financiële ondersteuning van maatschappelijke projecten, zetten we onze waterexperts ter plaatse in.

1. Een nieuwe drinkwaterinstallatie voor Punta Choros (Chili)

Begin 2014 werd de waterinstallatie in het vissersdorp Punta Choros in Chili ingehuldigd. De Watergroep bouwde er binnen het kader van het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling een **watervoorzieningsproject** uit. We onttrekken hier water aan de zee en verpompen het naar het waterproductiecentrum, dat volledig op zonnepanelen werkt. De Watergroep gaf advies, financiële ondersteuning en nam de installatie in dienst.

2. Nieuw waterproductiecentrum in Suriname ingehuldigd

In Suriname bouwde De Watergroep een **watertoren en een waterproductiecentrum** in de kustgemeente Galibi. Dit maatschappelijk project leidde in 2014 tot een commerciële opdracht: De Watergroep voerde er **pilotproeven** uit op oppervlaktewater. Op basis van deze proeven ontwerpt en bouwt de business unit Industrie & Services de nodige installaties in opdracht van het Surinaamse ministerie.

3. Water- en sanitatieproject in Madagaskar

Sinds 2008 werken we samen met PROTOS aan een water- en sanitatieproject in Toamasina, de tweede stad van het Afrikaanse eiland Madagaskar. In de periode 2013-2015 werken de partners onder meer aan een **uitbreiding van het drinkwaternet en meer sanitaire voorzieningen**.

Voor en door mensen



De Watergroep gaat voor een duurzame relatie met haar klanten, haar medewerkers en al haar stakeholders.

De Watergroep stelt zich op als een open en toegankelijk bedrijf waarbinnen mensen centraal staan.

TOEKOMST

→ Een ambitieus plan voor de toekomst

Het directiecomité heeft een **toekomstplan 2014-2020** uitgetekend. We streven naar een evenwicht tussen investeringen in infrastructuur, een prima dienstverlening en een mooie loopbaan voor onze medewerkers. Binnen het kader van onze missie, visie & waarden werden volgende concrete uitgangspunten vooropgesteld:

- Het **personeelsbestand verminderen** met 6% tegen 2020. Dat doen we niet via naakte ontslagen, maar door bij pensionering van medewerkers na te gaan of vervanging noodzakelijk is. Die afweging maken we op basis van onze kerntaken.
- **Werkingskosten verminderen** met 6%, onder meer door te besparen op de consultancykosten, de postkosten en de brandstofkosten.
- Streven naar een juist **evenwicht in investeringen**, waarbij we alle uitgaven tegen het licht houden.
- Daarbij houden we ook onze **schuldgraad** onder controle.



→ Een modern en flexibel personeelsbeleid

Voor een modern en flexibel personeelsbeleid besteedt De Watergroep zowel aandacht aan de ontwikkeling van de organisatie als aan die van de medewerkers binnen de organisatie. In 2014 kregen concrete human resources-projecten vorm vanuit twee belangrijke pijlers:

– Organisatieontwikkeling

Een nieuwe functieclassificatie vormt de basis voor een hedendaags human resources-beleid. De bedrijfswaarden werden vertaald in kerncompetenties en gekoppeld aan een nieuw integriteits- en diversiteitsbeleid.

– Talentmanagement

Via een hernieuwd evaluatiesysteem en loopbaan- en ontwikkelingstrajecten krijgen medewerkers de kans zich ten volle te ontwikkelen.



→ Klachten sneller behandeld

In 2014 hebben we 1.493 klachten ontvangen, waarvan er 1.483 ontvankelijk werden verklaard. Zij staan samen voor 883 klachtendossiers. Dit betekent opnieuw een behoorlijke stijging ten opzichte van 2013 (1.182 ontvankelijke klachten). Het aantal gegronde klachten steeg van 404 naar 624. Daarbij wordt 92% van de klachtendossiers via digitale weg ingediend (e-mail en webformulier). De hoofdmoot van de klachten ging ook in 2014 over debiteurenopvolging, gevolgd door onjuiste facturatie en onjuiste of onvoldoende informatie naar de klant toe. De gemiddelde **doorlooptijd** van de klachten is teruggegaan van 38 dagen in 2013 naar 20 dagen in 2014. Bij de klachtenafhandeling gaat extra aandacht naar een helder taalgebruik.

Aantal klachtendossiers per kanaal



→ IT als hefboom voor een efficiënte werking

In 2014 ging veel energie naar **Neptunus**, een uniform bedrijfsplatform dat in 2015 zal worden ingevoerd en de administratieve basis zal vormen voor **alle bedrijfsprocessen**. Neptunus is een belangrijk instrument om de werking en dienstverlening van De Watergroep verder te verbeteren.



Het Neptunus-programma bestaat uit **vier grote deelprojecten**:

- **Upgrade klantenbeheersysteem:** overstap van Micro-soft Dynamics AX 2009 naar 2012
- **Octopus:** alle verschillende werkmethode en datbanken voor werkplanning en -opvolging onderbrengen in één systeem volgens een uniforme werkmethode
- **Horizon:** financiële processen, inkoop en logistiek, projectbeheer en assetmanagement
- **Vesta:** alle toepassingen rond personeelsbeleid.

Daarnaast zette onze IT-afdeling in op **Business Intelligence** en het bestrijden van **cybercriminaliteit**.

→ Kraantjeswater in de kijker

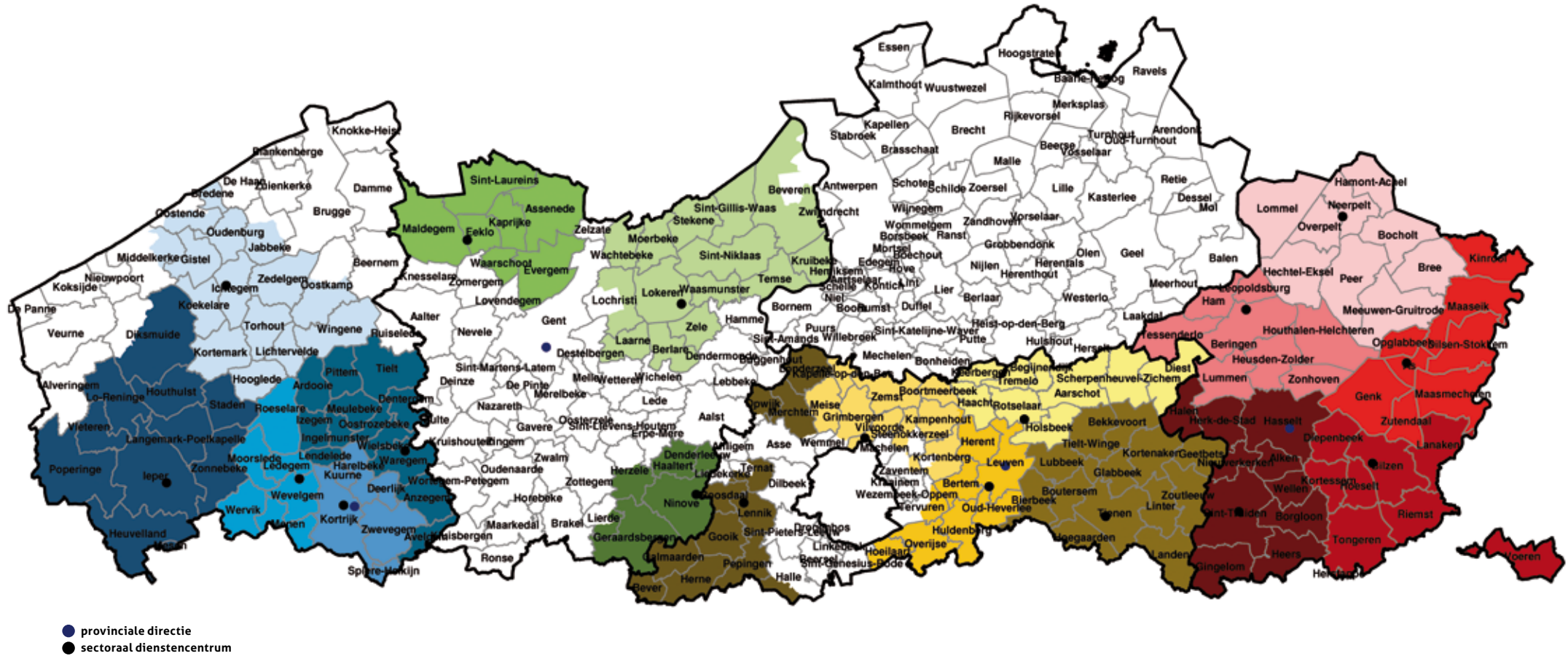
Project drinKraantjeswater. De provinciale directie Limburg van De Watergroep werkte opnieuw samen met de Limburgse afvalintercommunale Limburg.net aan het project drinKraantjeswater. Dit project wordt in de toekomst uitgebreid naar het volledige verzorgingsgebied van De Watergroep.



Waterbar op evenementen. Met onze waterbar zetten we op grote evenementen de kwaliteit van ons drinkwater in de kijker. De waterbar krijgt alsmaar meer succes: in 2014 werd hij op een 30-tal evenementen ingezet, waaronder Rock Werchter. De reacties waren enthousiast.



Drinkbussen en karaffen. Ook het nieuwe aanbod van drinkbussen en karaffen voor scholen slaat aan. Onder het motto 'jong geleerd is oud gedaan' bieden we scholen in ons verzorgingsgebied al enkele jaren drinkbussen en karaffen tegen voordelige prijzen.



Provinciale directie West-Vlaanderen

Roggelaan 2, 8500 Kortrijk
Tel. 056 23 17 11
info.west.vlaanderen@dewatergroep.be

Sectorale dienstencentra

Noord
Zedelgemsesteenweg 2
8480 Eernegem (lichtegem)
Tel. 059 29 99 83

Oost
Roterijstraat 131
8790 Waregem
Tel. 056 60 41 73

Zuid
Westlaan 9
8560 Wevelgem
Tel. 056 24 04 60

Westhoek
Frankrijklaan 12
8970 Poperinge
Tel. 057 34 69 30

Centrum
Wagenmakersstraat 54
8500 Kortrijk
Tel. 056 21 09 56

Provinciale directie Oost-Vlaanderen

Koning Boudewijnstraat 46, 9000 Gent
Tel. 09 24 09 11
info.oost.vlaanderen@dewatergroep.be

Sectorale dienstencentra

Meetjesland
Ringlaan 13
9900 Eeklo
Tel. 09 377 27 91

Waesland
K. Boudewijnlaan 42
9160 Lokeren
Tel. 09 348 39 11

Denderstreek
Nederwijk 263
9400 Ninove
Tel. 054 32 38 11

Provinciale directie Vlaams-Brabant

Herbert Hooverplein 23, 3000 Leuven
Tel. 016 24 09 11
info.vlaams.brabant@dewatergroep.be

Sectorale dienstencentra

Noord
Wingepark 57
3110 Rotselaar
Tel. 016 44 27 40

Oost
Grijpenlaan 1
3300 Tienen
Tel. 016 80 49 10

Zuid
Fonteinstraat 136
3050 Oud-Heverlee
Tel. 016 38 74 10

West
Assesteenweg 116
1750 Lennik
Tel. 02 454 00 60

Noordwest
Twee Leeuwenweg 21
1800 Vilvoorde
Tel. 02 254 71 60

Provinciale directie Limburg

Runkstersteenweg 208, 3500 Hasselt
Tel. 011 28 06 11
info.limburg@dewatergroep.be

Sectorale dienstencentra

Noord
De Roosen 15
3910 Neerpelt
Tel. 011 80 89 50

Oost
Kantonnale Baan 3
3665 As
Tel. 089 86 94 70

Zuidoost
Hasseltsestraat 34
3740 Bilzen
Tel. 089 41 08 40

Zuidwest
Bedrijvenstraat 4513
3800 Sint-Truiden
Tel. 011 69 74 80

West
Korspelsesteenweg 75
3581 Beringen
Tel. 011 34 02 70



Het volledige jaarverslag 2014 is digitaal beschikbaar. Scan de QR-code hierboven in of surf naar jaarverslag2014.dewatergroep.be. U vindt er ook de Engelstalige versie.



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

jaarverslag2014.dewatergroep.be

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba 

Maatschappelijke zetel
Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel
T 02 238 94 11 • F 02 230 97 98
info@dewatergroep.be • www.dewatergroep.be
BTW BE 0224 771 467