

Jaaroverzicht 2013



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

jaarverslag2013.dewatergroep.be

Voorwoord



2013 was voor De Watergroep een belangrijk jaar. We hebben het **100-jarig bestaan** van ons bedrijf gevierd, maar we hebben tegelijkertijd resoluut gekozen voor **vernieuwing**. Daarom zijn we 2013 ingegaan met een nieuwe naam, een nieuwe bedrijfsmissie en een nieuwe visie.

We zijn trots op onze geschiedenis. Want in 100 jaar tijd hebben we heel wat ervaring en expertise ontwikkeld, die ons hebben laten uitgroeien tot het toonaangevende bedrijf dat we vandaag zijn. We hebben in de loop van de jaren een toch wel indrukwekkende infrastructuur uitgebouwd die ons in staat stelt om 24 uur per dag, 7 dagen per week kwaliteitsvol **drinkwater** te leveren aan 2,9 miljoen inwoners in 171 gemeenten.

En dat is niet zo eenvoudig als het lijkt. We volgen de **kwaliteit van ons product** heel nauwgezet van bron tot kraan. Dankzij onze technologische voorsprong anticiperen we op mogelijke verontreinigingen en kunnen we ook diensten aanleveren aan andere bedrijven. Dankzij onze schaalgroottes hebben wij heel wat knowhow in huis. Ik denk daarbij aan uiteenlopende behandelingsmethoden, zowel voor grondwater als oppervlaktewater. Maar wij werken ook aan waterveiligheidsplannen, aan een optimale leveringszekerheid, aan efficiënte telemetriesystemen, aan een performant klantenbeheersysteem, ondersteunende informatietechnologie ... Het is die expertise die ertoe geleid heeft dat de gemeente Hoeilaart in 2013 beslist heeft haar gemeentelijk waterbedrijf vanaf begin 2014 te integreren binnen De Watergroep. Ook het intercommunale waterbedrijf IWM zal vanaf 2015 worden opgenomen in De Watergroep.

U merkt het: kwaliteitsvol drinkwater produceren en leveren is nog altijd onze kerntaak. Maar de voorbije jaren hebben we daarnaast met succes **andere activiteiten** ontwikkeld op het vlak van **afvalwater** en **industriewater**. Ook daar kunnen onze klanten rekenen op een prima kwaliteit en een dienstverlening die inspeelt op hun behoeften.

Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om hun riole-ringstaken volledig of gedeeltelijk toe te vertrouwen aan onze business unit **RioPACT**. Het is voor de gemeenten niet zo eenvoudig om te beantwoorden aan de steeds strengere Europese regelgeving op het vlak van afvalwaterzuivering en om tijdig de zuiveringsdoelstellingen te halen. In RioPACT vinden ze bij De Watergroep en Aquafin twee betrouwbare partners die deze taken kunnen overnemen, steeds in dialoog met de gemeente.

De rode draad doorheen al onze activiteiten is duurzaamheid. **Duurzaamheid** betekent zorg voor het leefmilieu en voor onze natuurlijke grondstoffen. Duurzaam werken betekent ook spaarzaam omspringen met energie en zo weinig mogelijk afvalstoffen produceren. En tot slot investeren we ook in duurzame contacten: we streven naar een samenwerking op lange termijn, zowel met onze klanten, onze vennoten als onze medewerkers.

Ik denk dat wij vanuit die filosofie klaar zijn om een mooie toekomst voor ons bedrijf uit te bouwen, ten dienste van onze klanten en onze vennoten.

Herman Van Autgaerden, voorzitter Raad van Bestuur

100 jaar jong, klaar voor de toekomst



2013 was voor ons bedrijf een bijzonder jaar: we vierden **'100 jaar watervoorziening'** en gingen van start met een nieuwe naam: de 'Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening' werd 'De Watergroep'. De geschiedenis van De Watergroep gaat terug tot 1913, met de oprichting van de Nationale Maatschappij der Waterleidingen. In de voorbije eeuw zijn we uitgegroeid van een klassieke drinkwaterleverancier tot een integraal waterbedrijf: we produceren en leveren nog steeds kwaliteitsvol drinkwater, maar daarnaast zijn we ook een betrouwbare partner voor gemeentelijk afvalwaterbeheer en voor de productie van industriewater op maat van bedrijven.



De nieuwe naam 'De Watergroep' geeft aan waar ons bedrijf vandaag voor staat: we leveren diensten op maat binnen de volledige waterketen, zowel aan particulieren, bedrijven als openbare besturen. Die nieuwe bedrijfsidentiteit werd ook vertaald in een nieuwe bedrijfsmissie en -visie en nieuwe waarden.

Drinkwater



→ Hydrogeologe
Bo Van Limbergen
werkt mee
aan het beheer
van onze
grondwater-
winningen,
met respect
voor het milieu.

‘Onze technologische voor­sprong is een sterke troef die we voortdurend ontwikkelen en valoriseren.’

→ 2013 in cijfers

Inwoners en leveringseenheden

Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van De Watergroep is gestegen van 2.854.192 inwoners eind 2012 naar 2.863.045 inwoners op 31 december 2013. Het aantal in dienst zijnde leveringseenheden is met 11.919 gestegen tot een totaal van 1.221.726. Het verzorgingsgebied van De Watergroep bestond eind 2013 uit 170 gemeenten, waarvan 148 volledig en 22 gedeeltelijk bevoorrad werden.



Leidingnet

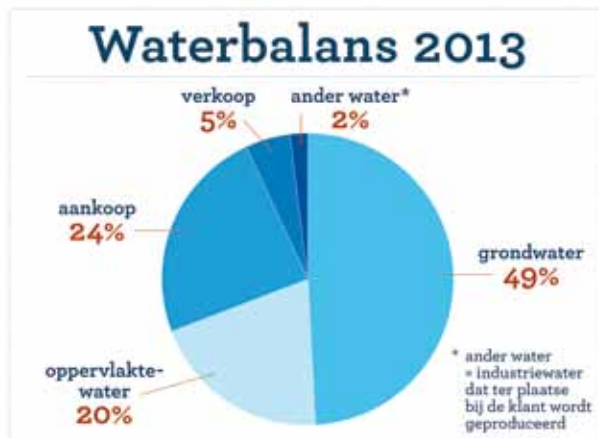


Waterproductie

In 2013 heeft De Watergroep 122.433.787 m³ drinkwater geproduceerd. Dit is een stijging van 0,75% ten opzichte van 2012. De Watergroep heeft 155.496.910 m³ beschikbaar volume aan drinkwater voor haar eigen klanten en biedt daarnaast 3.404.521 m³ 'ander water' op maat aan. Dit is industriewater dat bij industriële klanten ter plaatse wordt geproduceerd. Het water beschikbaar in eigen installaties na behandeling is met 0,75% lichtjes gestegen.

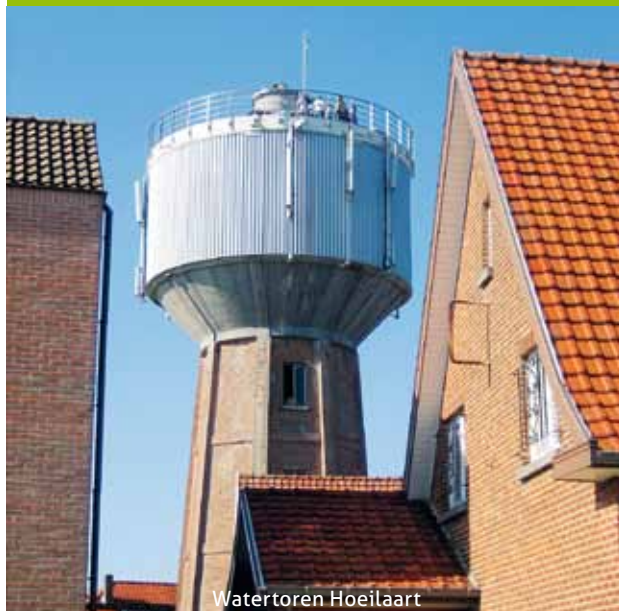
De wateraankopen stijgen met 0,24%. De waterverkoop aan derden stijgen met 12,08%. De Watergroep heeft in 2013 meer water verkocht aan IWM, SWDE en TMVW.

Het netto-resultaat van deze **waterbalans** is het feit dat het totaal beschikbaar volume aan drinkwater voor verdeling aan de klanten lichtjes is gestegen met 0,05% ten opzichte van 2012.



KERNCIJFERS	2013	2012
Productie (miljoen m³)		
Grondwater	87,48	86,76
Oppervlaktewater	34,96	34,76
Totaal	122,43	121,52
Aankoop van derden (miljoen m³)		
SWDE	26,13	25,00
AWW	5,25	5,49
TMVW	9,03	9,80
Ander	1,31	1,34
Totaal	41,73	41,63
Verkoop aan derden (miljoen m³)		
SWDE	3,75	3,48
TMVW	3,51	3,13
IWM	0,80	0,43
Ander	0,61	0,69
Totaal	8,67	7,73
Leveringseenheden		
In dienst	1.221.726	1.209.807
Bestaande	1.230.559	1.217.929
Aangesloten gemeenten		
Volledig	148	148
Gedeeltelijk	22	22
Totaal	170	170
Bevolking	2.863.045	2.854.192
Kapitaal		
Ingeschreven kapitaal	868.523.250	868.498.250
Aantal aandelen	38.140.930	38.139.930
Personeel (op 31 december)		
Statutair	1.273	1.311
Contractueel	157	112
Ander	57	52
Totaal	1.487	1.475

→ De Watergroep neemt IWM en gemeentelijk waterbedrijf Hoeilaart over



Watertoren Hoeilaart

In oktober 2013 kondigde De Watergroep de overname aan van zowel de Intercommunale Watermaatschappij (IWM) als van het gemeentelijk waterbedrijf van Hoeilaart.

IWM levert drinkwater in delen van Hasselt, Leopoldsburg, Glabbeek, Kortenaeken, Landen, Linter, Tienen en Zoutleeuw. Door de overname krijgt De Watergroep er 120.000 klanten (of ruim 53.500 aftakkingen) en 1.124 kilometer leidingen bij. De Watergroep was al actief in deelgemeenten van 6 van de 8 vennoten van IWM. De overname van het gemeentelijk waterbedrijf van Hoeilaart is goed voor 4.560 bijkomende aftakkingen en 135 km leidingen.

De Watergroep werkte al jaren samen met beide waterbedrijven, onder meer op het vlak van drinkwateranalyses. Het gemeentelijke waterbedrijf van Hoeilaart behoort sinds 1 januari 2014 tot De Watergroep. Voor IWM zal dit ten laatste op 1 januari 2015 zijn.

→ Kwaliteit van bron tot kraan

De Watergroep volgt de kwaliteit van haar drinkwater letterlijk van bron tot kraan. De kwaliteitscontrole omvat zowel de wettelijke controle van het geleverde drinkwater als de bijkomende eigen bedrijfscontrole tijdens de winning, productie en distributie.



De uitgevoerde metingen toonden aan dat de **kwaliteit van het geleverde drinkwater** ook in 2013 uitstekend was.

→ De Watergroep investeert in een toekomstgerichte drinkwatervoorziening

Via het **investeringsprogramma productie en toevoer** trekt De Watergroep elk jaar circa 30 miljoen euro uit voor uitbreiding of vernieuwing van waterproductiecentra, watertorens, reservoirs, toevoerleidingen en drukverhogingsinstallaties. Naast het investeringsprogramma wordt ca.1 miljoen euro uitgetrokken voor **kleinere herstellingen en renovaties** in de meer dan 300 sites die De Watergroep beheert.

Investerings in West-Vlaanderen

• Renovatie van waterproductiecentrum De Blankaart (Diksmuide)

De Blankaart dateert van 1973 en is daardoor het **oudste productiecentrum** op basis van oppervlaktewater van De Watergroep. De Watergroep werkt een masterplan uit voor de gefaseerde bouw van een volledig nieuwe installatie in de periode 2015 – 2023. Dit omvat een **volledige vernieuwing van het spaarbekken, de waterbehandeling en de slibbehandeling**. In afwachting zijn al renovatiewerken opgestart. Sinds februari 2013 leveren we bovendien zachter water vanuit De Blankaart. Door een ingreep in het productieproces daalde de waterhardheid van 37 Franse graden naar 26 à 30 Franse graden.



• Nieuwe toevoerleiding tussen Menen en Geluveld

De nieuwe toevoerleiding vervangt de bestaande gietijzeren leiding tussen het pompstation van Menen en het reservoir van Geluveld. De nieuwe leiding volgt een ander tracé en biedt meer capaciteit bij piekverbruiken. Aangezien deze leiding van ruim 11 kilometer doorheen de frontzone van de Eerste Wereldoorlog loopt, werd het traject vooraf gecontroleerd op de aanwezigheid van oorlogsmunitie en werd een explosievendeskundige ingeschakeld om de werken veilig te laten verlopen.

Investerings in Oost-Vlaanderen

• Extra toevoerleiding van Eeklo naar Adegem

De toevoerleiding van het waterproductiecentrum van Eeklo naar Adegem was tot voor kort de enige verbinding naar Sint-Laureins, Maldegem en de tweede watertoren van Eeklo. Dit hield risico's in op het vlak van leveringszekerheid en bovendien werd het alsmaar moeilijker om de watertoren van Maldegem te vullen bij piekverbruiken. Deze problemen zijn sinds mei 2013 van de baan met de ingebruikname van een **nieuwe, bijkomende toevoerleiding** over een traject van 3 km.

• Waterproductiecentrum Kluizen

Het oppervlaktewater uit het eerste spaarbekken van Kluizen wordt via schachtpompen naar het behandelingsstation gestuurd. Daarvoor zijn twee persleidingen op een **tuikabelbrug** gemonteerd. Het dossier voor de renovatie van deze brug werd in 2013 aanbesteed.

In Kluizen komen eveneens een nieuw **administratief gebouw** met bijhorend bezoekerscentrum en een nieuwe **ozoninstallatie**.



• Een nieuw waterproductiecentrum met ontharding in Zele

In Zele wordt volop gebouwd aan een nieuw waterproductiecentrum. In de toekomst wordt het ruwe water in één enkele processtap ontijzerd en onthard. Daarnaast zijn er de klassieke behandelingsstappen van cascadebeluchting, open zandfilters en gesloten actievekoolfilters. Een spoelwaterrecuperatie houdt de afvalwaterstromen zo beperkt mogelijk. Tot slot worden ook de laagdrukleidingen van de winningen in de gemeente Zele en de hoogdrukpompzaal volledig vernieuwd.

Investerings in Vlaams-Brabant

• Een nieuw waterproductiecentrum met centrale deelontharding in Haasrode

Op 4 oktober 2013 nam Leuven's burgemeester Louis Tobback het nieuwe waterproductiecentrum in Haasrode officieel in gebruik. Vanaf het najaar krijgen 73.000 inwoners van Oud-Heverlee, Leuven, Lubbeek en Bierbeek **onthard water** van 15 Franse graden vanuit dit nieuwe productiecentrum. Daarvoor bedroeg de hardheid tussen de 35 en de 41 Franse graden. De productiecapaciteit bedraagt 800 m³ per uur.

In het nieuwe waterproductiecentrum vlakbij de Brabant-hal in Haasrode komt water samen van drie grondwaterwinningen: Huiskens (Stichelweg Korbeek-Lo), Abdij (Abdijstraat Heverlee) en Cadol (Broekstraat Heverlee), vandaar de naam **HAC**. Die drie waterwinningen waren aan renovatie toe. In plaats van ze apart te vernieuwen, koos De Watergroep ervoor om één nieuw productiecentrum te bouwen en het water bovendien gedeeltelijk te ontharden voor het naar de klant gaat. Om zoveel mogelijk klanten van zacht water te voorzien, wordt het water van deze 3 winningen nog aangevuld met water van zuidelijk gelegen winningen in de Dijlevallei.



Investerings in Limburg

• Een nieuw waterproductiecentrum met centrale deelontharding in Velm

Op het terrein van het huidige waterproductiecentrum in Velm (Sint-Truiden) wordt een **nieuwe behandelingsinstallatie** gebouwd. Pelletreactoren zullen instaan voor ontharding als bijkomende behandelingsstap. Open dubbellaagsfilters kunnen daarna alle zwevende restanten verwijderen. Deze filters zijn toegevoegd met een blik op de verre toekomst: indien we ooit restanten van pesticiden in het grondwater aantreffen, kunnen we de filters vullen met actieve kool om deze restanten te verwijderen. Tot slot komen er een ontdubbelde reinwaterkelder en een pompenzaal, van waaruit het geproduceerde water in het net verpompt wordt.

Een **nieuw reservoir** aan de Romeinseweg zal zorgen voor een grotere bergingscapaciteit, waardoor we in het centrum van Sint-Truiden water kunnen leveren met een iets hogere en vooral stabielere druk.



→ Grondwaterwinnings in natuurlijk evenwicht

De Watergroep baseert zowat driekwart van haar drinkwaterproductie op grondwater. Om de drinkwatervoorziening ook naar de toekomst veilig te stellen, is een duurzame grondwaterwinning uiterst belangrijk. We waken er dan ook over dat de onttrekkingen in evenwicht zijn met de natuurlijke aanvulling van de grondwaterlagen.



In 2013 had De Watergroep een netwerk van **1.200 grondwatermeetpunten** verspreid rondom de winningen. Zo kunnen we alle waterlagen goed opvolgen en de effecten van de grondwaterwinning evalueren. De opvolging gebeurt met een intern ontwikkelde **grondwaterstandindicator**.

Bij een vergelijking van de grondwaterpeilen met de voorgaande jaren werden in 2013 geen abnormale trends waargenomen. Daarnaast was voor geen enkele winning sprake van overexploitatie van de betrokken waterlagen.

→ Onderzoek en ontwikkeling

Om de vinger aan de pols te houden op het vlak van nieuwe technologie en om ook in de toekomst kwaliteitsvol drinkwater te kunnen leveren, trekt De Watergroep heel wat tijd en middelen uit voor onderzoek en ontwikkeling. En dit op verschillende domeinen. Heel wat expertise wordt in huis ontwikkeld, maar waar mogelijk werkt De Watergroep ook in partnerschap met andere bedrijven en onderzoeksinstituten.

Een eigen concept voor verwijdering natuurlijk organisch materiaal

In Kluizen werden de proeven met **ionenwisseling voor de verwijdering van natuurlijk organisch materiaal** (NOM) verdergezet. De **proefinstallatie** werkte gedurende meer dan zes maand zeer stabiel. Op basis van de testen werd het **voorontwerp** opgesteld voor de bouw van een **ionenwisselingseenheid** met een capaciteit van 45.000 m³ per dag.

Europese samenwerking voor de verwijdering van pesticiden en geneesmiddelen uit oppervlaktewater

De Watergroep neemt deel aan verschillende Europese onderzoeksprojecten. Eén daarvan is ESTAB (Emerging Substances – Towards an Absolute Barrier), een project uitgevoerd door een consortium van Nederlandse, Duitse en Belgische onderzoeksinstituten en bedrijven. De doelstelling is om een **nieuwe combinatie van drinkwaterzuiveringstechnieken** te ontwikkelen die een absolute barrière vormt voor organische microverontreinigingen.

In het waterproductiecentrum De Blankaart werd een innovatieve zuiveringstrein uitgetest, bestaande uit een opeenvolging van nanofiltratie, ozonering en actieve koolfiltratie. De resultaten zijn veelbelovend.

Een nieuw samenwerkingsverband: OperAqua

OperAqua is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen De Watergroep en VITO voor de oprichting van een Vlaams centrum voor doelmatig en gestructureerd **watertechnologisch onderzoek**. Het is in essentie een open initiatief waarbij ook andere publieke nutsbedrijven in de watersector of onderzoeksinstituten kunnen aansluiten.

Het onderzoeksprogramma werd eind 2012 opgesteld. In 2013 volgde het eerste jaar van het onderzoeksprogramma.

→ Productontwikkeling

De Watergroep vermarkt niet alleen haar ruime expertise op het vlak van waterwinning, -productie en -distributie. We gaan ook op zoek naar nieuwe technologieën en toepassingen die inspelen op de behoeften van onze (potentiële) klanten.

Energie uit grondwater verkleint ecologische voetafdruk

De Watergroep werkt mee aan het project 'Leuven klimaatneutraal 2030' van de Stad Leuven. Via een warmtepomp zal de energie aanwezig in het grondwater van de waterwinningen Abdij en Cadol gebruikt worden om de gerenoveerde gebouwen van de Abdij van 't Park in Leuven op een milieuvriendelijke manier te verwarmen of af te koelen. Dit project is uniek in Vlaanderen en ziet er veelbelovend uit voor de toekomst.



Slimme meters

De Watergroep heeft twee proefprojecten rond het gebruik van slimme meters: met de distributienetbeheerders Eandis (250 aangesloten klanten) en Infrac (21 aangesloten klanten). De watermeters werden uitgerust met slimme modules. Een deel van de data komt al regelmatig binnen. In de loop van 2014 zullen de klanten die meewerken aan het project de eerste rapporten ontvangen. Dankzij de knowhow die we via deze projecten verzamelen, zijn we voorbereid op een eventuele invoering van de slimme meter op grote schaal.

Glasvezel in industriële aftakkingen

De Watergroep werkte mee aan het 'FTTH-project': **Fibre to the Home** of de aanleg van glasvezelkabels tot bij elke klant. Via een Belgisch-Duitse samenwerking werd een

systeem ontwikkeld om de glasvezelkabel doorheen de bestaande wateraftakking te brengen, wat de grondwerken tot een minimum beperkt. Twee pilotprojecten zijn technisch goed verlopen.

→ Van reststof naar grondstof



Kalkkorrels

Als drinkwaterbedrijf willen we onze druk op het milieu zo laag mogelijk houden. Dit vertaalt zich ook in onze aanpak van de reststoffen die ontstaan bij de drinkwaterproductie: kalkkorrels bij ontharding en slib bij behandeling van grond- en oppervlaktewater. Andere bedrijven kunnen deze stoffen perfect inzetten als grondstof.

In 2013 heeft De Watergroep een **grondstoffenverklaring** aangevraagd en bekomen om kalkkorrels in te zetten als grondstof. De firma Marlux zal gedurende 5 jaar de **kalkkorrels** van de onthardingsinstallaties in Bovelingen, Kooigem en Haasrode afnemen voor verwerking in betonnen straatklinkers. Het gaat jaarlijks om zo'n 3.500 ton.

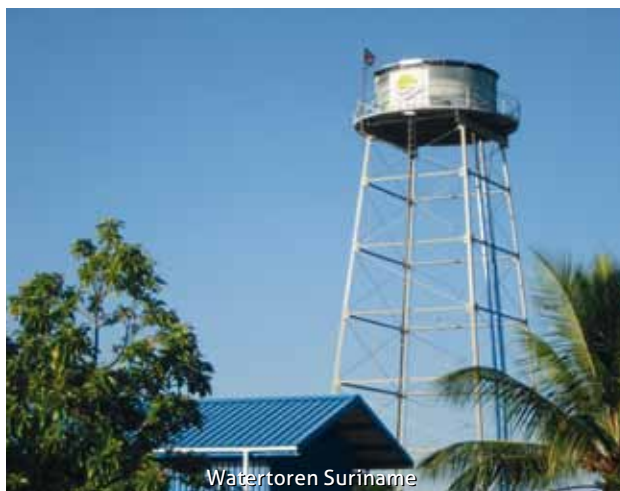
We hebben bovendien een grondstoffenverklaring gekregen om **ijzerslib**, dat ontstaat bij de ontijzering van grondwater, in te zetten in diverse toepassingen. De firma Sede Benelux neemt al 4.000 ton ijzerslib per jaar kosteloos af van het waterproductiecentrum De Blankaart om het te gebruiken als zwavelbinder voor biomethanisatie.

In 2013 werd bijna **99%** van onze **reststoffen nuttig hergebruikt**.

→ Waterprojecten in het buitenland

Sinds enkele jaren werkt De Watergroep actief mee aan enkele waterprojecten in het Zuiden. In mei 2013 werd met de ingebruikname van een drinkwaterinstallatie in **Chili** het eerste buitenlandse project van de business unit Industrie & Services afgerond. De ontziltingsinstallatie levert gezond drinkwater op het eiland Isla Damas en zal daardoor het plaatselijke ecotoerisme stimuleren.

Ook het project in **Suriname** werd succesvol afgerond. Eind november trokken 5 medewerkers van De Watergroep naar het dorp Galibi om er de drinkwatervoorziening op te starten. Dit kustdorp met 1.000 inwoners is enkel per boot bereikbaar. Voortaan hebben de inwoners van Galibi 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot veilig en gezond drinkwater. Een lokaal watercomité staat nu verder in voor de exploitatie.



Wassertoren Suriname

Tot slot werkt De Watergroep al sinds 2008 met PROTOS aan een water- en sanitatieproject in Toamasina, de tweede stad van het Afrikaanse eiland **Madagaskar**. In 2013 heeft de afdeling Watertechnologie een netwerkmodel opgebouwd van de watervoorzieningsinfrastructuur in Toamasina. Het doel is het lokale waterbedrijf Jirama meer inzicht te bieden in de exploitatie van hun infrastructuur.

Afvalwater



De Watergroep heeft de voorbije jaren samen met haar kennispartner Aquafin een stevige positie uitgebouwd op het vlak van afvalwaterbeheer. Sinds september 2012 worden alle rioleringsactiviteiten gebundeld in een afzonderlijke business unit: RioPACT. Die biedt verschillende vormen van dienstverlening aan, gaande van een totaalpakket tot specifieke diensten op maat van de gemeente.

De belangrijkste diensten van RioPACT zijn **RioP** en **Rio-Act**. Daarnaast zijn nog andere vormen van structurele samenwerking mogelijk. Het kan gaan om het maken van huisaansluitingen op de riolering of het onderhoud van gemeentelijke pompstations en rioolwaterzuiveringsinstallaties.

→ RioP, rioleringsdiensten van a tot z

Het totaalpakket RioP is een formule die werd opgezet om gemeenten in staat te stellen tijdig de Vlaamse afvalwaterdoelstellingen te halen. Die doelstellingen vloeien op hun beurt voort uit de Europese Kaderrichtlijn Water. Wanneer een gemeente toetreedt, neemt RioP **alle gemeentelijke rioleringsstaken** over. RioP staat ook in voor de financiering van de investeringsprojecten en vraagt de nodige subsidies aan.



RioP werkt met **individuele rekeningen per gemeente**: alle middelen die een gemeente krijgt of ter beschikking stelt voor rioleringswerken, worden alleen voor die gemeente gebruikt. Als vergoeding voor de inbreng van hun rioleringsstelsel krijgen de gemeenten de mogelijkheid tot 25% van de economische waarde van hun riolering in cash te ontvangen, de rest wordt uitgekeerd in aandelen.

Eind 2013 waren **13 gemeenten** aangesloten bij RioP: 4 in West-Vlaanderen en 9 in Oost-Vlaanderen. De gemeenteraad van het Oost-Vlaamse **Herzele** heeft op 18 december 2013 beslist toe te treden tot RioP. Dit is gebeurd met ingang van 1 januari 2014. Er zijn twee mogelijke toetredingsmomenten per jaar: op 1 januari en op 1 juli.

→ RioAct, een concept op maat

RioAct is een **modulair concept** voor rioleringsbeheer op **korte termijn**, met een jaarlijks herzienbare overeenkomst. Binnen deze overeenkomst kunnen gemeenten ervoor kiezen bepaalde aspecten van hun rioleringsbeheer toe te vertrouwen aan RioPACT.

Eind 2013 waren **41 gemeenten** aangesloten bij RioAct. Met ingang van 1 januari 2014 zijn daar nog drie gemeenten bijgekomen: Kortrijk, Kapelle-op-den-Bos en Lennik.

Meer info op www.riopact.be

RioACT



Overzicht rioleringsgemeenten

Met deze gemeenten had De Watergroep op 31 december 2013 een overeenkomst op het vlak van afvalwaterbeheer:

• West-Vlaanderen:

RioP: Anzegem, Tielt, Vleteren en Zedelgem

RioAct: Ardoosie, Bredene, Deerlijk, Heuvelland, Kuurne, Mesen, Meulebeke, Oostrozebeke, Pittem, Roeselare, Waregem, Wervik, Wingene, Zonnebeke en Zwevegem

Diverse: Dentergem, Spiere-Helkijn, Wielsbeke

• Oost-Vlaanderen:

RioP: Eeklo, Kaprijke, Kruikebeke, Laarne, Moerbeke, Ninove, Temse, Waasmunster en Wachtebeke

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

Diverse: Wetteren

• Vlaams-Brabant:

RioAct: Aarschot, Bierbeek, Leuven, Roosdaal

Diverse: Diest, Haacht, Herent, Kampenhout, Kortenberg, Lennik en Vilvoorde

• Limburg:

RioAct: As, Bilzen, Hamont-Achtel, Tessenderlo, Wellen



Industriewater



De business unit Industrie & Services van De Watergroep biedt diensten op maat aan bedrijven die werk willen maken van een duurzaam waterbeheer. Zij kunnen daarbij gebruikmaken van ruim 100 jaar ervaring op het vlak van waterwinning en -behandeling. In 2013 werden opnieuw enkele mooie projecten gerealiseerd en nieuwe projecten voorbereid.

→ PepsiCo Veurne neemt waterinstallatie officieel in dienst

Vlaams minister-president Kris Peeters opende op 20 juni 2013 de nieuwe biogasinstallatie en de drinkwaterinstallatie bij **PepsiCo** in Veurne. De Watergroep stond samen met IWVA (Intercommunale Waterleidingsmaatschappij



Drinkwaterinstallatie bij PepsiCo

van Veurne-Ambacht) in voor dit grootschalige waterbehandelingsproject waarmee 60% van het water kan worden hergebruikt.

In Veurne produceert PepsiCo chips en snacks van Lay's, Doritos en Smiths voor de Europese markt. In haar streven om steeds milieuvriendelijker te produceren, sloot PepsiCo een contract af met de business unit Industrie & Services van De Watergroep en IWVA om een waterbehandelingsinstallatie te bouwen. 60% van het spoelwater om de aardappelen te wassen wordt daardoor voortaan hergebruikt. PepsiCo zal op deze manier minstens 180.000 m³ water per jaar besparen, wat overeenkomt met het jaarlijkse watergebruik van 4.400 Vlamingen.



Opening PepsiCo



Bouw installatie bij Oleon & Fuji Oil

→ Kanaalwaterinstallatie bij Oleon & Fuji Oil

De Watergroep bouwt één proceswaterinstallatie voor de bedrijven Oleon en Fuji Oil in de Gentse Kanaalzone (Ertvelde). **Oleon** verwerkt dierlijke vetten en plantaardige oliën tot vetzuren, glycerine en biodiesel. Het bedrijf zocht een alternatief voor zijn leidingwateraankoop en de nabehandeling met ontharders en ionenwisselaars. **Fuji Oil** maakt speciale oliën, vetten en bakkerijproducten. Het bedrijf beschikt over de nodige ruimte om een proceswaterinstallatie te bouwen. Zo kwam het concept van een geclusterd project tussen beide bedrijven tot stand.

Voor dit geclusterde project maken we gebruik van water uit het kanaal Gent-Terneuzen. De leveringscapaciteit bedraagt 900.000 m³ op jaarbasis, met een kwaliteit van zacht en weinig gemineraliseerd proceswater. De bouw van de kanaalwaterinstallatie – opgebouwd uit ultrafiltratie en omgekeerde osmose – is ondertussen volop aan de gang. De indienstname is gepland voor september 2014.

→ Een proceswaterinstallatie voor Vleviso

De Watergroep heeft in 2013 een proceswaterinstallatie gebouwd voor **Vleviso** (Halle), het vleesverwerkende bedrijf van Colruyt Group. Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie doorloopt een behandlingsproces in twee stappen: ultrafiltratie en omgekeerde osmose. Tot slot volgt nog een preventieve desinfectie. Het eindresultaat is laag gemineraliseerd drinkwater dat opnieuw kan worden gebruikt in het productieproces.

De nieuwe installatie werd op 1 januari 2014 in gebruik genomen. Ze zal ervoor zorgen dat Vleviso op jaarbasis minstens 81.000 m³ minder drinkwater moet aankopen.

Voor en door mensen

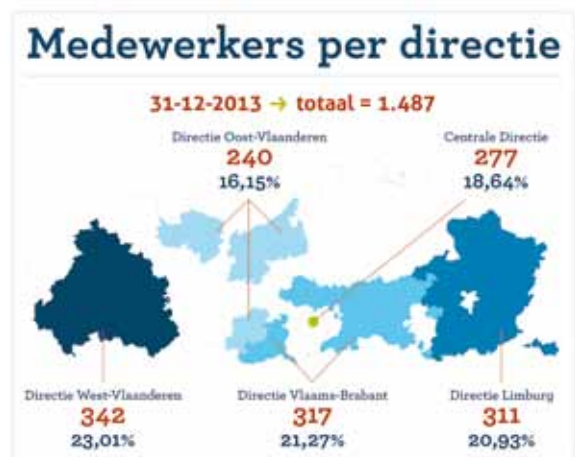


De Watergroep gaat voor een duurzame relatie met haar klanten, haar medewerkers en al haar stakeholders. Klanten en externe contacten kunnen rekenen op een correcte dienstverlening. Medewerkers krijgen ondersteuning via opleidingen en een aangepast personeelsbeleid. De Watergroep stelt zich op als een open en toegankelijk bedrijf waarbinnen mensen centraal staan.

→ Een personeelsbeleid op maat van De Watergroep

Het personeelsbeleid van De Watergroep schenkt zowel aandacht aan de organisatie als aan de medewerkers in de organisatie. De focus lag daarbij in 2013 op:

- **organisatieontwikkeling en talentmanagement**
Een nieuwe functieclassificatie vormt de basis voor een hedendaags human resources-beleid. De bedrijfswaarden worden vertaald in kerncompetenties. Een hernieuwd evaluatiesysteem en ontwikkelingstrajecten werden voorbereid.
- **aandacht voor klantgerichtheid en veiligheid**
Aangepaste opleidingen ondersteunen medewerkers op het vlak van klantencontacten en veilig werken.



Aandacht voor klantgerichtheid en veiligheid

De Watergroep hecht veel belang aan een klantgerichte houding. Dit kreeg in 2013 vorm via opleidingen **klantgerichtheid en professioneel onthaal, klantgerichtheid anders bekeken en omgaan met agressieve klanten**. Die laatste opleiding richt zich op medewerkers die in contact komen met (verbale) agressie van klanten. De focus ligt op wat medewerkers zelf kunnen doen om agressief gedrag te vermijden of om te buigen.



Het voorbije jaar ging ook veel aandacht naar opleidingen rond **veiligheid**. De jaarlijkse opleiding voor medewerkers die in aanraking komen met vezelcement werd aangevuld met andere veiligheidstopics. Daarnaast brengen de sectorale dienstencentra van de provinciale directies voortaan aan hun veiligheidsbeleid in de praktijk via **toolbox-vergaderingen**: korte bijeenkomsten over een specifiek veiligheids- of welzijnsthema. Een discussie zet mensen ertoe aan na te denken over veilig handelen tijdens hun job en zo meer zelfstandig bezig te zijn met hun eigen veiligheid. Ze kunnen bovendien problemen rond het betrokken thema aankaarten. Waar mogelijk wordt op korte termijn een oplossing uitgewerkt.

→ Leren uit klachten

De Watergroep heeft 1.210 klachten ontvangen, waarvan er 1.182 ontvankelijk werden verklaard. Dit betekent een behoorlijke stijging ten opzichte van 2012 (921 ontvankelijke klachten). Het aantal gegronde klachten steeg van 304 naar 404. De digitale kanalen (e-mail en webformulier) blijven aan belang winnen: bijna 90% van de klachtdossiers werd via elektronische weg ingediend.

Aantal klachten in 2013 per kanaal:



Zowat een derde van de klachten gaat over **debiteurenopvolging**, vooral over de aanrekening van 7,5 euro vanaf de eerste herinneringsbrief. De Watergroep is tot deze maatregel overgegaan omwille van het steeds toenemende aantal onbetaalde facturen. Het aangerekende bedrag is marktconform. Slechts in één geval ging het om een onterecht aangerekende aanmaningskost.

Daarnaast zijn er klachten over onjuiste facturatie, onverwerkte verhuismeldingen, technische problemen, toegenomen verbruik of een gebrekkige communicatie.

→ Naar één uniform en klantgericht bedrijfsplatform



De Watergroep heeft in 2012 het Neptunusprogramma opgestart met als doel te evolueren naar één ERP-systeem (Enterprise Resource Planning). Dit betekent dat op termijn één **technologiestandaard** – Microsoft Dynamics AX 2012 – wordt gebruikt voor alle bedrijfsactiviteiten. Dit laat toe efficiënter te werken, de klantenprocessen te versnellen, interventies beter in te plannen en op te volgen, en bepaalde procedures digitaal en automatisch te laten verlopen.

Het doel is om in het voorjaar van 2015 volledig over te schakelen naar het nieuwe ERP, met uitzondering van het Vesta-project.



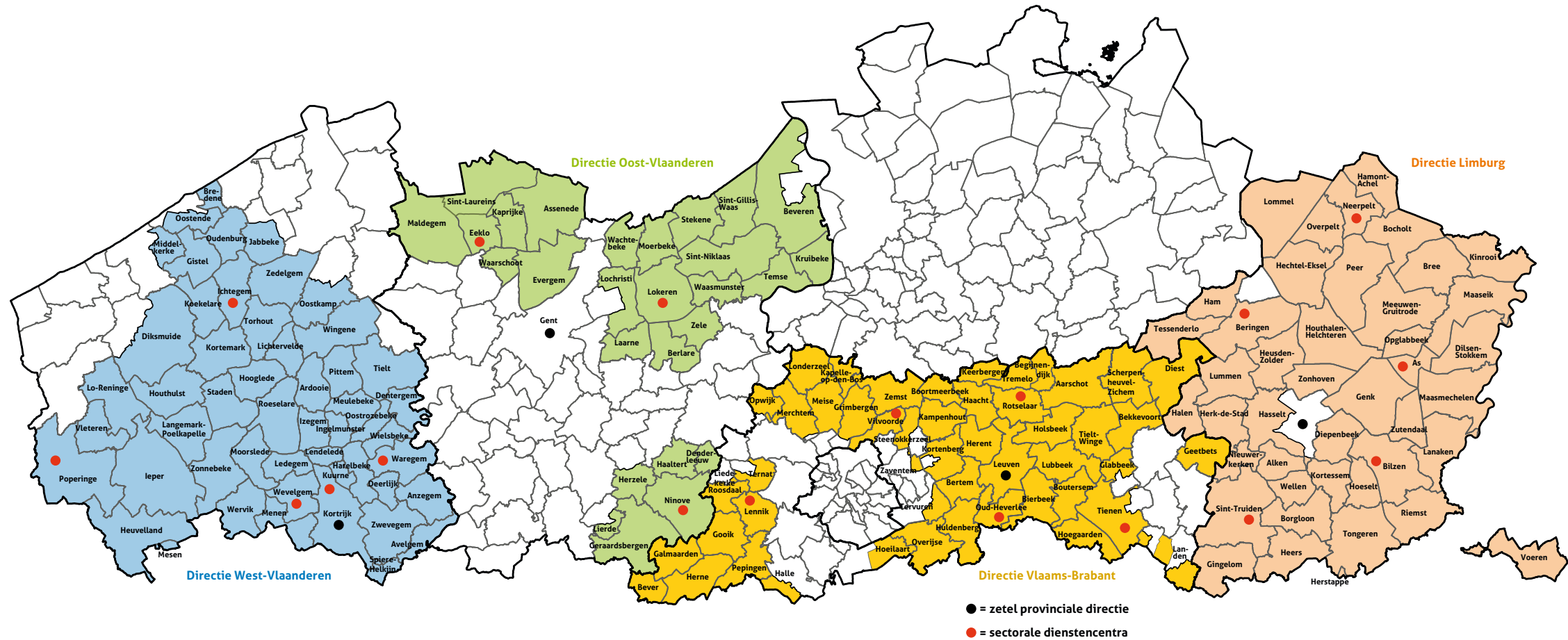
→ Kraantjeswater in de kijker



De Watergroep heeft sinds de zomer van 2012 een **waterbar** waarmee we op grote evenementen de kwaliteit van ons drinkwater in de kijker zetten. De waterbar werd begin 2013 aangepast aan de nieuwe huisstijl en werd het voorbije jaar op een 20-tal evenementen ingezet.

De Watergroep heeft sinds het voorjaar van 2013 ook een nieuw aanbod van **drinkbussen en karaffen** voor scholen. Onder het motto 'jong geleerd is oud gedaan' bieden we scholen in ons verzorgingsgebied al enkele jaren drinkbussen en karaffen tegen voordelige prijzen. Zo leren kinderen van jongs af aan kraantjeswater drinken. Onze nieuwe naam was de ideale gelegenheid om de drinkbussen en karaffen in een nieuw jasje te stoppen.

De provinciale directie Limburg van De Watergroep werkte ook samen met de Limburgse afvalintercommunale Limburg.net aan het project **drinkKraantjeswater**. Ze waren onder meer aanwezig op het festival Rock Herk om de bezoekers te overtuigen van de vele kwaliteiten van kraantjeswater.



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
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. 09 240 91 11
info.oost.vlaanderen@dewatergroep.be

Sectorale dienstencentra

Meetjesland

Ringlaan 13
9900 Eeklo
Tel. 09 377 27 91

Waastrand

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

Kantonnaal 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 2013 is digitaal beschikbaar. Scan de QR-code hierboven in of surf naar jaarverslag2013.dewatergroep.be. U vindt er ook de Engelstalige versie.



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

jaarverslag2013.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