

Jaarverslag 2014



Inhoud

Voorwoord	3
Over De Watergroep	4
Missie, visie en waarden van De Watergroep	4
Raad van Bestuur en directiecomité	5
Samenstelling en werking bestuursorganen	6
Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen	8
Drinkwater	10
2014 in cijfers	10
De Watergroep neemt gemeentelijk waterbedrijf Hoeilaart en IWM over	14
Kwaliteit van bron tot kraan	15
De Watergroep investeert in een toekomstgerichte drinkwatervoorziening	19
Zorg voor onze natuurlijke bronnen	24
Onderzoek en ontwikkeling	27
Nieuwe ontwikkelingen rond watertechnologie	30
Geografische informatie in volle evolutie	32
Van reststof naar grondstof	33
Afvalwater	34
Wat is RioPACT?	34
RioP, rioleringsdiensten van a tot z	34
RioAct, een concept op maat	35
Industriewater	37
Nieuwe kanaalwaterinstallatie bij Oleon & Fuji Oil	37
Meer contracten voor grijs water uit De Gavers	38
Nieuwe proceswaterinstallatie voor Vlevico	38
Waterprojecten in het buitenland	38
Voor en door mensen	40
Een ambitieus plan voor de toekomst	40
Een modern en flexibel personeelsbeleid	41
Klachtendienst	42
IT als hefboom voor een efficiënte werking	43
Kraantjeswater in de kijker	44
De Watergroep in dialoog	45

Voorwoord



'Wij maken water op maat. Vandaag, voor de generatie van morgen.' Dat is de bedrijfsmissie van De Watergroep. Twee korte zinnestels die blijk 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 Vlevico, 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 genoeg 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

Over De Watergroep



→ Missie, visie en waarden van De Watergroep

De Watergroep is een autonoom Vlaams waterbedrijf dat diensten levert binnen de volledige waterketen, zowel aan particulieren, bedrijven als openbare besturen. Onze missie, visie en bedrijfswaarden vatten samen waar wij voor gaan en staan.

Onze missie

Wij maken water op maat.
Vandaag, voor de generatie van morgen.

Onze visie

- De Watergroep heeft een passie voor water als bron van leven en gezondheid.
- Onze technologische voorsprong is een sterke troef die we voortdurend ontwikkelen en valoriseren.
- We gaan duurzaam om met mensen en middelen.
- We zijn een toonaangevende partner in Vlaanderen en daarbuiten.



Onze waarden

- **Teamgeest**
We stellen collegialiteit voorop en overstijgen het individuele belang.
- **Betrouwbaarheid**
Afspraken zijn er om na te komen.
Je kan op ons rekenen, we handelen eerlijk en correct.
- **Betrokkenheid**
Onze medewerkers treden op als een goede huisvader en handelen alsof De Watergroep hun eigen bedrijf is.
We staan voor engagement, verantwoordelijkheid en eigenaarschap.
We werken vol passie en gedrevenheid.
- **Zorgzaamheid**
We dragen zorg voor onze klanten, onze collega's en de gebruikte middelen.
We hebben aandacht voor onze omgeving, welzijn en veiligheid.
We werken kostenbewust.
- **Initiatief**
Onze medewerkers krijgen ruimte om hun vaardigheden te ontwikkelen.
We zijn bereid te veranderen: we staan open voor nieuwe ideeën, nieuwe technieken en methoden.
Creativiteit krijgt bij ons alle kansen.

→ Raad van Bestuur en directiecomité



Raad van Bestuur

Staan 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 10-01-2014)*
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 10-01-2014)*
Annie Mervillie, *bestuurder*
Mieke Van Hootegem, *bestuurder*

Niet op foto:

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

Directiecomité



Staan 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*

→ Samenstelling en werking bestuursorganen

De **Raad van Bestuur** is samengesteld uit zestien leden en de voorzitter.

- De voorzitter is benoemd door de Vlaamse Regering.
- Ook acht van de zestien leden zijn door de Vlaamse Regering aangesteld, waarvan vier op voordracht van de vennoten verenigd in een provinciaal comité.
- De andere acht leden zijn aangesteld door de Algemene Vergadering, op voordracht van de provinciale comités.

In de **provinciale comités** zijn de vennoten verenigd van de provinciale waterdiensten, respectievelijk de provinciale waterdiensten West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg. Het mandaat van de leden van de Raad van Bestuur loopt zes jaar en is hernieuwbaar.

Werking centrale bestuursorganen

Op 10 januari 2014 werd de heer Herman Van Autgaerden door de Vlaamse Regering aangesteld als voorzitter van de Raad van Bestuur, in opvolging van de heer Luc Asselman, die vanaf diezelfde datum als bestuurder zetelt. Met de Algemene Vergadering kwam ook een einde aan de mandaten van mevrouw Rosa Lernout-Martens en de heer Freddy De Chou. De Vlaamse Regering heeft de heer Eric De Keyser aangesteld als bestuurder op voordracht van het provinciaal comité West-Vlaanderen. De Algemene Vergadering heeft mevrouw Charlotte Van Strydonck aangesteld als bestuurder op voordracht van het provinciaal comité Oost-Vlaanderen. Mevrouw Rosa Lernout-Martens is op 15 oktober 2014 overleden. De Raad van Bestuur en het directiecomité van De Watergroep willen hun dank uitspreken voor de jarenlange inzet en toewijding van mevrouw Lernout-Martens.

De Vlaamse Regering heeft eveneens de heer Michiel Van Peteghem aangesteld als regeringsafgevaardigde, ter vervanging van de heer Sammy Wuyts.

De **Raad van Bestuur** vergaderde dertien keer in 2014. Het gemiddelde aanwezigheidspercentage bedroeg 88%. De Raad van Bestuur is vertegenwoordigd in de patronale afvaardiging binnen de paritair samengestelde Consultatieve commissie voor de Pensioenen. De leden van de Raad van Bestuur worden vergoed volgens het vergoedingsstelsel dat werd vastgesteld door de Algemene Vergadering op 8 juni 2007 en gewijzigd bij besluit van de Algemene Vergadering van 6 juni 2008. De vergoedingen staan gepubliceerd op de website van De Watergroep.

Binnen de Raad van Bestuur waren de volgende comités actief:

- het bureau van voorzitter en ondervoorzitters;
- het auditcomité;
- het comité externe zaken;
- het comité interne zaken.

De comités geven advies over de hun toegewezen dossiers. De gemiddelde aanwezigheidsgraad voor de comités bedroeg 92%.

Werking provinciale bestuursorganen

Provinciale waterdiensten. De leden van de Raad van Bestuur die wonen in een gemeente die vennoot is van een provinciale waterdienst, zijn van rechtswege lid van het provinciaal comité en het bureau van het provinciaal comité van die waterdienst. De provinciale bureaus staan in voor het dagelijks bestuur van de provinciale waterdiensten. Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus in 2014:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	10	81%
Oost-Vlaanderen	10	86%
Vlaams-Brabant	11	92%
Limburg	11	76%

RioP. In 2010 zijn de RioP-waterdiensten voor de provincies West- en Oost-Vlaanderen in werking getreden. In 2014 is de RioP-waterdienst voor Vlaams-Brabant opgestart, naar aanleiding van de toetreding van Aarschot tot RioP. De leden van de Raad van Bestuur die wonen in de provincie van de daarmee overeenstemmende RioP-waterdienst, zijn lid van het provinciaal comité en van het bureau van het provinciaal comité van die RioP-waterdienst. Volgende tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus RioP in 2014:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	7	84%
Oost-Vlaanderen	4	54%
Vlaams-Brabant	1	100%

Directiecomité

De dagelijkse leiding van De Watergroep is in handen van het directiecomité. Het directiecomité staat in voor de correcte vertaling van de beleidslijnen die worden uitgezet door de Raad van Bestuur. De brutolonen van de acht leden van het directiecomité bedroegen in 2014 in totaal 820.278 euro.

→ Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen

Sinds 2006 is bij De Watergroep een **auditcomité** actief binnen de schoot van de Raad van Bestuur. De leden en de voorzitter van het auditcomité worden aangesteld door de Raad van Bestuur.

Daarnaast is er de **afdeling Interne Audit**, die autonoom en onafhankelijk werkt. Alle taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn opgesomd in het 'Charter Interne Audit'.

De Watergroep hecht veel belang aan een doordacht beheer van de risico's die de realisatie van haar bedrijfsdoelstellingen in het gedrang kunnen brengen. Daarom werd eind 2013 een afdeling **bedrijfsrisicobeheer** opgestart die de interne en externe risico's inventariseert en aangepaste actieplannen, maatregelen en procedures uitwerkt.

Het auditcomité

De belangrijkste opdracht van het auditcomité is de Raad van Bestuur **bij te staan in zijn toezichtfunctie**, in het bijzonder op volgende domeinen:

- de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving en werking van relevante wet- en regelgeving en van bedrijfsinterne voorschriften;
- de opvolging van de implementatie van aanbevelingen en opmerkingen van de afdeling Interne Audit en de commissaris-revisor;
- de rol en het functioneren van de afdeling Interne Audit;
- het uitbrengen van advies aan de Raad van Bestuur ten aanzien van de (her)benoeming van de leden van het college van revisoren, evenals hun honoraria;
- de relatie met de commissaris-revisor, in het bijzonder diens onafhankelijkheid, en eventuele niet-controlewerkzaamheden ten behoeve van de onderneming;
- het voorbereiden van de vergaderingen van het college van de revisoren met de Raad van Bestuur waarin de jaarrekening en het jaarverslag van de onderneming worden besproken. Hetzelfde geldt

voor eventuele financiële informatieverstopping door de onderneming aan diverse toezichthoudende organen.

Het auditcomité heeft **onbeperkt toegang** tot alle informatie en personeel van de onderneming en kan over **alle middelen** beschikken die het noodzakelijk acht om zijn taak uit te voeren. Het auditcomité vergadert minstens twee keer per jaar of vaker indien dit door de omstandigheden wordt vereist.

In 2014 is het auditcomité **vijf keer** bijeengekomen, met als belangrijkste onderwerpen:

- het auditplan 2014;
- de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen bij het uitschrijven van overheidsopdrachten, de omgang met dubieuze debiteuren, de beveiliging van onze technische installaties en het leidingennetwerk;
- de administratieve onderzoeken naar aanleiding van meldingen;
- de opvolging van de implementatie van aanbevelingen en managementacties met betrekking tot eerder uitgevoerde audits.

De afdeling Interne Audit

De afdeling Interne Audit werkt **autonoom en onafhankelijk** op basis van het 'Charter Interne Audit'. Het hoofd Interne Audit (de 'interne auditor') rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van het Auditcomité en wordt benoemd door de Raad van Bestuur, na voordracht van het Auditcomité.

De interne auditor onderzoekt of er voldoende interne **controlemechanismen** aanwezig zijn om de risico's te beperken die het behalen van bedrijfsdoelstellingen kunnen belemmeren. Vervolgens gaat hij na of de controles ook effectief gebeuren.

Op 26 september 2008 werd via een aanbesteding de firma **Ernst & Young** aangesteld om diensten te verlenen aan de Interne Audit van De Watergroep. Deze opdracht werd in november 2014 opnieuw verlengd voor één jaar.

Bedrijfsrisico's in kaart

In 2014 ging de werking van de afdeling bedrijfsrisicobeheer van start. In het najaar werd een **actieplan** uitgewerkt om de risico's bij een mogelijke **stroomuitval** tot het minimum te beperken.

• Van inventaris tot top vijf

In 2014 heeft de bedrijfsrisicobeheerder een **inventaris** gemaakt van bestaande en potentiële risico's. Via drie parameters werd het belang bepaald:

- de kans dat een risico zich zal voordoen;
- de impact van het risico op de bedrijfsvoering en de bedrijfsresultaten;
- de bestaande managementcontrole voor het specifieke risico.

Zo kwamen we tot een rangschikking van de **prioritaire risico's**. De volgende top vijf werd verder uitgewerkt in het **Jaaractieplan Bedrijfsrisicobeheer 2015**.

De Watergroep wil:

- toekomstige evoluties en trends binnen de drink-, proces- en rioolwatersector accurater opvolgen en erop anticiperen;
- actief participeren in de uitbouw van de interne en externe regulering;
- een aangepaste bedrijfscultuur uitbouwen om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren;
- adequate managementinfo en kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) opstellen;
- voldoen aan de opgelegde leveringsverplichtingen en de drinkwaterkwaliteit garanderen.

• Actieplan anticipeert op energieschaarste



Waterreserves. Bij een elektriciteitsuitval kan De Watergroep een beroep doen op de waterreserves in de vele watertorens en -reservoirs. Die kunnen een uitval van enkele uren op vele plaatsen opvangen. Waar dit niet mogelijk is, werd een noodgroep geïnstalleerd.

Goed voorbereid. De risico's op elektriciteitsuitval zullen de komende jaren blijven bestaan. Dankzij de opgestelde draaiboeken en technische aanpassingen is De Watergroep voorbereid om de waterlevering aan haar klanten maximaal te garanderen.

• Risicobeheer in dialoog

Overleg. De afdeling bedrijfsrisicobeheer werkt in nauw overleg met het directiecomité, de Raad van Bestuur, de interne auditor, de risico-eigenaars, de revisoren en de externe stakeholders. Samen wegen zij af wat de gevolgen zijn indien een risico zich voordoet en welke kosten daarmee gepaard gaan.

Oprichting risicoprojectgroep. Om de risicobehandeling te verankeren in de bedrijfsprocessen van De Watergroep, werd een risicoprojectgroep opgericht met medewerkers die vanuit hun job betrokken zijn bij het rapporteren over en aanpakken van risico's.

Preventief en curatief. De belangrijkste doelstelling van bedrijfsrisicobeheer is preventief: maatregelen uitwerken om risico's te voorkomen. Maar daarnaast willen we ook een gepast scenario voorbereiden voor wanneer een risico zich voordoet, zodat we de impact op de bedrijfsvoering tot een minimum kunnen herleiden.

Drinkwater



De Watergroep is een toonaangevend integraal waterbedrijf. Ook in de toekomst willen we **kwaliteitsvol water** leveren, zowel aan onze huishoudelijke als aan onze industriële klanten. Daarom **investeren** we in onze infrastructuur, in nieuwe technologie én in de knowhow van onze medewerkers. Zo spelen we proactief in op de uitdagingen die op ons afkomen. We hebben respect voor de omgeving waarin we werken en dragen zorg voor onze natuurlijke bronnen.

→ 2014 in cijfers

Meer inwoners en leveringseenheden



- **Meer inwoners.** Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van De Watergroep is gestegen van 2.863.045 inwoners eind 2013 naar 2.883.814 inwoners.
- **Meer leveringseenheden.** Het aantal in dienst zijnde leveringseenheden is met 19.024 eenheden gestegen (+ 1,56%) van 1.221.726 eind 2013 naar 1.240.750 eind 2014. Deze toename is vooral te verklaren door de integratie van het gemeentelijk waterbedrijf van Hoeilaart, die goed was voor een toename met 4.561 leveringseenheden.
- **Meer gemeenten.** Het verzorgingsgebied van De Watergroep bestond eind 2014 uit 171 gemeenten, waarvan 149 volledig en 22 gedeeltelijk bevoorradat werden.
- De overname van IWM is nog niet in dit overzicht opgenomen.

Aantal leveringseenheden in dienst (op 31 december 2014)

Provincie	2014	2013	Stijging	% stijging
West-Vlaanderen	359.469	355.340	4.129	1,16%
Oost-Vlaanderen	241.944	239.414	2.530	1,06%
Vlaams-Brabant	303.542	295.457	8.085	2,74%
Limburg	335.795	331.515	4.280	1,29%
Totaal	1.240.750	1.221.726	19.024	1,56%

Aantal inwoners

Provincie	2014	2013	Stijging	% stijging
West-Vlaanderen	811.099	809.271	1.828	0,23%
Oost-Vlaanderen	554.816	552.116	2.700	0,49%
Vlaams-Brabant	723.000	709.650	13.350	1,88%
Limburg	794.899	792.008	2.891	0,37%
Totaal	2.883.814	2.863.045	20.769	0,73%

Leidingnet uitgebreid



Lengte. Het leidingnetwerk had op 31 december 2014 een lengte van 31.233 km (aangroei van 1%).

- 84% hiervan zijn distributieleidingen.
- 16% hiervan zijn toevoer- of ruwwaterleidingen.

Nieuw/uit dienst. De natuurlijke aangroei van het netwerk bedroeg 169 km.

- 337 km leidingen zijn nieuw:
 - 183 km als uitbreiding van het netwerk;
 - 154 km ter vervanging van oude leidingen.
- 168 km leidingen werden uit dienst genomen.
- 110 km leidingen kwamen erbij door de integratie van het gemeentelijk waterbedrijf van Hoeilaart.

Leeftijd. De gemiddelde leeftijd van het leidingnet is 35 jaar. De leidingen die in 2014 uit dienst werden genomen, hadden een gemiddelde leeftijd van 46 jaar.

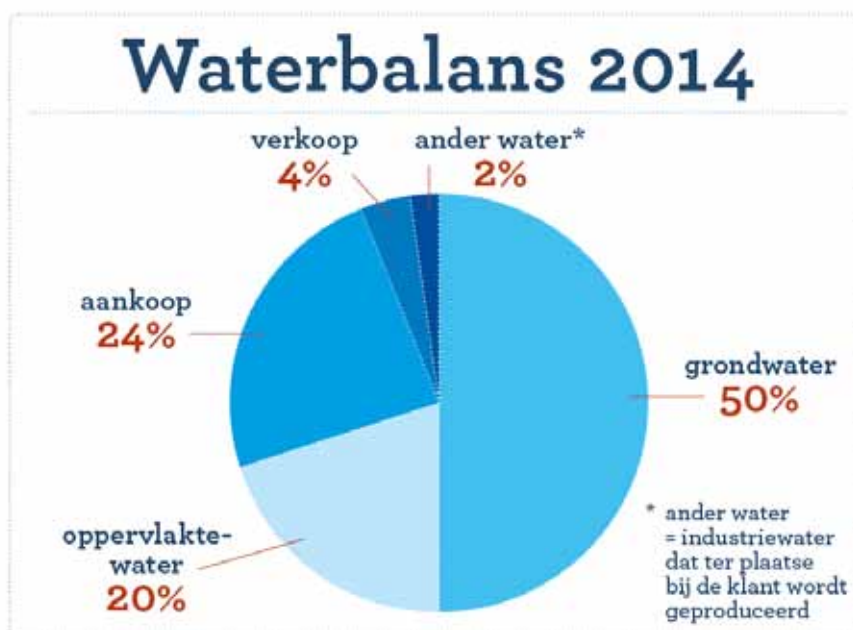
Lengte leidingnet (km)	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal 2014	Totaal 2013
Nieuw in 2014 (a)	105,4	81,5	68,4	81,3	336,7	323,5
Uit exploitatie in 2014 (b)	51,1	29,7	45,7	41,4	167,9	172,1
Aangroei in 2014 (a)-(b)	54,4	51,8	22,8	39,9	168,8	151,4
Totaal netwerk in dienst op 31-12-2014	10.214	5.050	7.352	8.618	31.233	30.953

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.

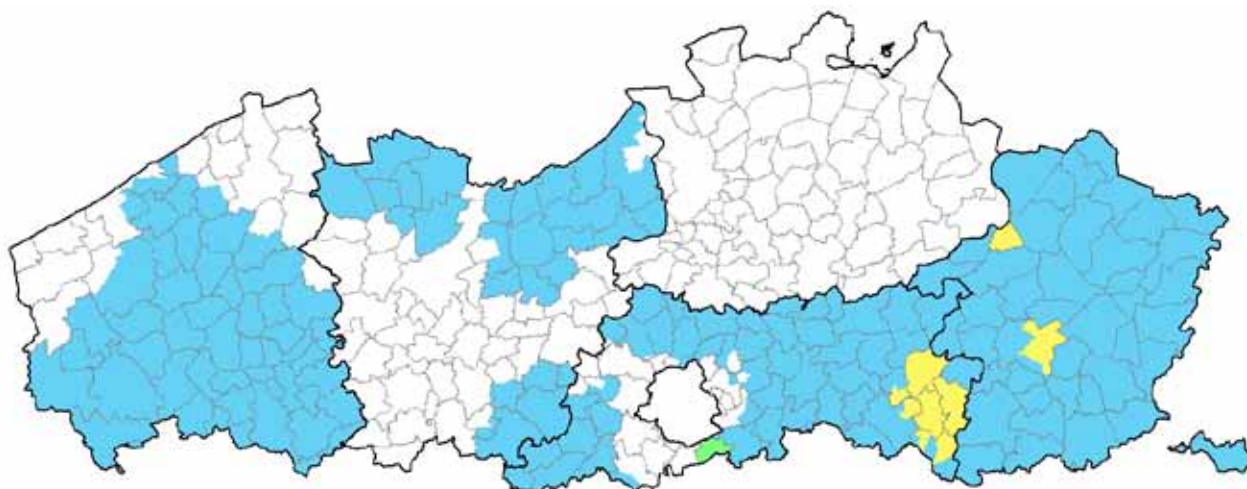
Totaal voor De Watergroep	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	2014 (in m ³)	2013-2014 (in %)
Water beschikbaar in eigen installaties na behandeling	35.979.767	15.677.036	26.498.160	41.815.809	119.970.772	-2,01%
Aangekocht bij andere directies De Watergroep		1.634.676	840.064	188.180		
Aangekocht bij derden	11.293.411	11.712.558	16.052.287	1.432.169	40.490.425	-2,97%
Verkocht aan andere directies De Watergroep		5.576	1.822.856	834.488		
Verkocht aan derden	1.137.680	2.507.295	3.019.584	786.803	7.451.362	-14,01%
Beschikbaar volume DRINKWATER	46.135.498	26.511.399	38.548.071	41.814.867	153.009.835	-1,60%
Beschikbaar volume ANDER WATER	381.625	1.251.891	1.724.301	115.994	3.473.811	+2,04%

Waterbalans 2014. Het totaal beschikbaar volume aan drinkwater voor verdeling aan de klanten is lichtjes gedaald 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



Legende

-  De Watergroep
-  IWM
-  Hoeilaart

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, Kortenaeken, 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.

De Watergroep werkte al jaren samen met beide waterbedrijven, onder meer op het vlak van drinkwateranalyses.



Klinken op de overname van Hoeilaart

→ Kwaliteit van bron tot kraan



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. Ons laboratorium is door de Vlaamse overheid erkend volgens de Vlarel-wetgeving (Vlaams reglement betreffende het leefmilieu) voor het uitvoeren van een groot aantal analysepakketten voor drinkwater, grondwater en oppervlaktewater. Daarnaast heeft ons laboratorium een Belac-accreditatie. Het uitvoeren van analyses als erkend en geaccrediteerd laboratorium vereist de continue toepassing van de strenge kwaliteitsnorm ISO 17025 voor laboratoria.

Nieuwe pakketten erkend. De afdeling Milieuvergunningen van het Vlaamse Gewest heeft een erkenning verleend voor de pakketten 'organofosforpesticiden' en 'uronen, carbamaten en aniliden'. Tevens werd het erkenningspakket uitgebreid met de analyse van metalen met ICP-MS (inductief gekoppeld plasma massaspectrometer) en met de analyse van diverse anionen met doorstroomanalyse.

Nieuwe procedures voor monsternames. De monsternameprocedures werden aangepast aan de strikte voorschriften van het Water Analyse Compendium van VITO, om conform te zijn aan de

Vlarel-wetgeving. Hiervoor werden bijkomende opleidingssessies georganiseerd voor de monsternemers.

Verschillende soorten kwaliteitscontroles

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

• Wettelijke controle

De wettelijke controle omvat de controle van:

- het geproduceerde drinkwater (rein water aan uitgang waterproductiecentra);
- het water tijdens opslag en distributie (watertorens, reservoirs);
- het geleverde water.

Binnen de wettelijke controle op de drinkwaterkwaliteit bestaan twee types van monsternames: bewaking en audit.

- Een **bewaking** is een basiscontrole die bestaat uit:
 - metingen ter plaatse (pH, geleidbaarheid, temperatuur, vrije en totale chloorresten);
 - zintuiglijke waarnemingen (geur, smaak, kleur en troebelingsgraad);
 - bacteriologische controle (coliformen, E. coli, Enterococci, Clostridium perfringens, kiemgetal bij 22°C);
 - analyse van stikstofverbindingen (nitraat, nitriet en ammonium);
 - analyse van metalen (o.a. lood).
- Een **audit** omvat daarbovenop analyse van:
 - anorganische verbindingen (cyaniden, NPOC, verschillende anionen);
 - organische verbindingen (vluchtige verbindingen, trihalomethanen, residu's van bestrijdingsmiddelen en polycyclische aromatische koolwaterstoffen).

• Aanvullende bedrijfscontrole

De aanvullende bedrijfscontrole omvat:

- de controle op de ruwwaterbronnen (analyses van de winningsputten bij grondwaterwinningen, analyses van monsters uit het captatiegebied bij oppervlaktewaterwinningen);
- de opvolging van kwaliteitsparameters tijdens het productieproces;
- de controle van het drinkwater bij uitbreidingen van het distributienet.

De analysepakketten zijn hierbij dikwijls maatwerk.

• Aantal controles

De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal uitgevoerde controles in 2014.

	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal	Procent
Interne klanten						
Wettelijke controle	3.290	3.124	4.772	4.156	15.342	41,3 %
Aanvullende bedrijfscontrole	7.817	4.501	2.339	2.081	16.738	45,3 %
Externe klanten						
Diverse analyses					4.974	13,4 %
TOTAAL					37.054	100 %



In West- en Oost-Vlaanderen maken de aanvullende bedrijfscontroles het grootste deel van de analyseopdrachten uit. Dat heeft te maken met het uitgebreide monsternameprogramma voor de kwaliteitsopvolging van het drinkwater afkomstig van de oppervlaktewaterwinningen en van het ruwe oppervlaktewater in de captatiegebieden van deze winningen.

Gewasbeschermingsmiddelen blijven aandachtspunt



De waterkwaliteit van de IJzer en de Boven-Schelde wordt nog steeds beïnvloed door resten van bestrijdingsmiddelen zoals bentazon en BAM (het afbraakproduct van dichloorbenyl). Ook andere onkruidverdelgers werden in lage concentraties aangetroffen. In verschillende grondwaterwinningen werden ook resten van volgende bestrijdingsmiddelen aangetroffen: desethylatrazine (een afbraakproduct van atrazine), atrazine en diuron.

- **Selectief innamebeleid De Blankaart.** De Watergroep heeft het bentazongehalte in de IJzer nauw opgevolgd met een intensief monsternamprogramma en heeft een selectief innamebeleid opgesteld voor de vulling van het spaarbekken van De Blankaart.
- **Gebruik van actiefekoolfilters.** Voor de waterproductiecentra Kluizen, De Gavers, Dikkebus en Zillebeke werden eveneens extra stalen op pesticiden geanalyseerd. Dankzij het gebruik van actiefekoolfilters konden we steeds voldoen aan de strenge drinkwaternorm van 0,1 microgram pesticiden per liter. Ook in een aantal ondiepe kwetsbare grondwaterwinningen werden BAM en bentazon aangetroffen. In de betrokken drinkwaterproductiecentra werd de waterbehandeling uitgebreid met een actiefekoolfilter.
- **Aangepast controleprogramma.** Via een aangepast controleprogramma kan De Watergroep tijdig trends opsporen en aangepaste maatregelen nemen om steeds aan de drinkwaternorm te voldoen.

Laboratorium breidt analysemogelijkheden uit



Analyse van nieuwe pesticiden. De dienst organische scheikunde kocht een vloeistofchromatograaf met massaspectrometrische detectie. Hierdoor kan het analysepakket worden uitgebreid met nieuwe pesticiden. Ook zal deze techniek ons in staat stellen om toxines te bepalen die door blauwwieren kunnen worden geproduceerd tijdens overmatige algenbloei in de spaarbekken.

Minder chlooraat dankzij nieuwe analysemethode.

De dienst anorganische scheikunde ontwikkelde een methode voor de analyse van chlooraat met ionchromatografie gekoppeld aan massaspectrometrie. Zo werden metingen uitgevoerd in drinkwater afkomstig van oppervlaktewaterwinningen enerzijds en van het gebruikte natriumhypochloriet bij de desinfectie anderzijds. De resultaten gaven aan dat het gehalte van chlooraat sterk beïnvloed wordt door de natuurlijke afbraak van natriumhypochloriet tijdens de opslag ervan in tanks. Een aangepast leveringsprogramma, met een kortere verblijftijd in de opslagtanks, verlaagt het gehalte van chlooraat in drinkwater.

Geurhinder vermijden door opvolging jodide.

Bij indienstname van geregenereerde actieve kool werd het uitlooggedrag van jodide op verschillende tijdstippen tijdens het spoel- en filtratieproces opgevolgd, om zo geurproblemen te vermijden. Bij vorming van jodoform ontstaat namelijk een zeer karakteristieke geur (ontsmettingsmiddel) met een zeer lage geurdrempel. Om een snelle screening toe te laten, werd deze analyse telkens uitgevoerd met ICP MS.

Validatiedossier voor flowcytometrie klaar. In de dienst bacteriologie werd het validatiedossier afgerond voor de techniek van flowcytometrie. Met dit toestel kan zeer snel een screening van de bacteriologische samenstelling worden uitgevoerd (analyseresultaat beschikbaar binnen enkele minuten). In 2015 zullen hiervoor gepaste onderzoeksprogramma's worden opgesteld.

Alles klaar voor erkenning PCR-methode voor analyse van Legionella pneumophila. Het validatiedossier voor de PCR-methode voor identificatie van pathogene organismen via de moleculaire gentechnologie werd afgewerkt voor de analyse van Legionella pneumophila. De Watergroep heeft besprekingen opgestart met de overheid (Agentschap Zorg en Ondernemen – dienst Preventie) en VITO om de methode officieel te laten erkennen. Beide instellingen gaven een positief advies. Het is de bedoeling deze methode als screeningstechniek te laten erkennen door LNE-VITO in 2015. Legionella pneumophila kan longontsteking veroorzaken en komt voornamelijk voor in warm water. Via deze techniek gebruiken we een selectieve identificatiemethode en kunnen we het resultaat al rapporteren binnen enkele uren na monsterontvangst. Dit zal ons toelaten om bij calamiteiten snel te reageren.

Samenwerking met andere kenniscentra en externe partners

Universiteit Gent. Het laboratorium van De Watergroep heeft in samenwerking met de Universiteit Gent verdere screenings uitgevoerd naar de aanwezigheid van de parasieten Cryptosporidium en Giardia. Deze parasieten kunnen in het oppervlaktewater terechtkomen via de feces van runderen. In het ruwe oppervlaktewater van De Blankaart, Kluizen, Gavers, Dikkebus en Zillebeke werden de vermelde parasieten slechts in verwaarloosbare aantallen aanwezig, in het reine water waren zij afwezig.

Europese onderzoeksprogramma's. Het laboratorium werkte actief mee in het Biotreat-project (onderzoek naar de verwijdering van pesticiden met behulp van bacteriën) en het TAPES-project (onderzoeksprogramma voor het opsporen en verwijderen van nieuwe verontreinigende stoffen).

Analyses in opdracht van andere instellingen. Het laboratorium van De Watergroep kon in 2014 zijn expertise verder vermarkten door het uitvoeren van analyses voor de drinkwaterbedrijven IWM, Pidpa en SWDE. Daarnaast voerde het laboratorium analyses uit in opdracht van andere laboratoria zoals de Bodemkundige Dienst van België.

Omzet keuring binneninstallaties en private waterafvoer stijgt verder

7% meer omzet. 24 voltijdse keurders gaan na of de binneninstallatie en de waterafvoer van klanten volgens de technische voorschriften zijn uitgevoerd. In 2014 bedroeg de totale keuringsomzet 1.800.000 euro, een stijging met 7% ten opzichte van 2013. Een keuring van de binneninstallatie is verplicht bij nieuwbouw of grote renovatiewerken.



De goede resultaten zijn te danken aan de **bedrijfsbrede structuur** voor keuringen, die een flexibele en gecontroleerde werking toelaat. Ook de kwaliteitsborging door middel van handleidingen, begeleidingen van interne en externe keurders, en een opvolgsysteem keuringen in het klantenbeheersysteem, werpen hun vruchten af.

Expertise. De Watergroep wordt alsmear meer erkend door vakfederaties en andere externe partners als specialist op het vlak van keuringen. Onze medewerkers zijn getraind om zowel installateurs, bedrijven als particulieren te begeleiden wat keuringen betreft. Door vooraf advies te vragen, vermijden klanten dat het concept van hun binneninstallatie na de verplichte keuring volledig moet worden aangepast, met extra kosten als gevolg.



→ De Watergroep investeert in een toekomstgerichte drinkwatervoorziening

30 miljoen euro voor uitbreiding of vernieuwing.

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.

2 miljoen euro voor kleinere herstellingen en renovaties. Naast het investeringsprogramma gaat 2 miljoen euro naar kleinere herstellingen en renovaties in de meer dan 400 sites die De Watergroep beheert. Dit patrimonium is grotendeels opgebouwd in de tweede helft van de twintigste eeuw en is onderhevig aan veroudering.

Digitalisering plannen. De afdeling Projectengineering is in 2014 begonnen aan een inventaris van alle 'as-built' plannen van het hele patrimonium. Alle documenten worden op termijn gedigitaliseerd en via een nieuwe informaticatoepassing ontsloten.

Waterleveringsplannen. Met het oog op een grotere leveringszekerheid in de toekomst werden waterleveringsplannen opgesteld.

Investerings in West-Vlaanderen

• Realisaties

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. Aangezien de leiding door de frontlinie van de Eerste Wereldoorlog loopt, ging extra aandacht naar veiligheid op het terrein. Tijdens de opgravingswerken kwamen 300 stuks munitie en verschillende archeologische vondsten boven water.

• Gepland / opgestart

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.

Waterproductiecentrum De Blankaart }



- **Projectnota.** In 2014 heeft de afdeling watertechnologie een projectnota uitgewerkt die een duidelijk overzicht geeft van de verschillende deelprojecten van het masterplan. Voor elk deelproject zijn een beschrijving van de werken, de inplanting op het terrein, een inschatting van het ruimtebeslag en een budgetraming opgesteld.
- **Communicatie.** In 2014 kregen de omwonenden, de lokale overheden en de vergunningverlenende instanties een uitgebreide toelichting over de renovatie van De Blankaart.
- **Voorstudies.** Het voorontwerp voor de nieuwe nabehandeling werd afgewerkt. Het wordt een combinatie van ozonering, tweetraps actiefkoolfiltratie, UV-desinfectie en een restdesinfectie. Ook de pompinstallatie om het drinkwater in het leidingnet te verpompen, werd in detail bestudeerd en gedimensioneerd. Aan de hand van hydraulische leidingnetsimulaties werd een voorstudie opgemaakt voor de nieuwe hoogdrukpompsaal, de reinwaterreservoirs en anti-waterslagvoorzieningen.
- **Oog op de toekomst.** De nieuwe installatie zal kwaliteitsvol drinkwater moeten leveren gedurende de volgende 50 jaar. Daarom werd ook veel aandacht besteed aan de studie van de beschikbaarheid van ruw water voor De Blankaart, rekening houdend met de klimaatverandering en met de resultaten van het onderzoek rond waterbeschikbaarheid binnen OperAqua.

De Blankaart dateert van 1973 en is daardoor het oudste productiecentrum op basis van oppervlaktewater van De Watergroep. Met 10 miljoen m³ drinkwater per jaar is het waterproductiecentrum onontbeerlijk voor de drinkwatervoorziening in een groot deel van West-Vlaanderen.

Waterproductiecentrum Zillebeke doorgelicht

In 2014 werd de installatie van het waterproductiecentrum in Zillebeke grondig doorgelicht op de efficiëntie van zuivering en op de bedrijfsvoering. Met het oog op een toekomstige productie-uitbreiding wordt een aantal procestechnische aanpassingen voorgesteld die streven naar:

- meer automatisering;
- een meer robuuste en efficiënte exploitatie;
- een minder arbeidsintensieve bedrijfsvoering;
- minder werkingskosten;
- meer bedrijfs- en leveringszekerheid.

Voor de optimalisatie van de flotatie-installatie werd een voorontwerp uitgewerkt, dat in 2015 zal worden uitgevoerd. Het waterproductiecentrum van Zillebeke is in dienst sinds april 1999, en werd begin 2010 door de stad Ieper overgedragen aan De Watergroep.



 Flotatie-installatie

Vernieuwing waterproductiecentrum Waarmaarde

Op de site van het productiecentrum in Waarmaarde (Avelgem) wordt een volledig nieuw productiecentrum opgetrokken, uitgerust met moderne behandelingstechnieken en een onthardingsstap. De bouwwerken zullen zo'n drie jaar duren. In die periode blijft het huidige waterproductiecentrum in dienst, daarna wordt het gesloopt. Het productiecentrum is goed voor jaarlijks 3,7 miljoen m³ drinkwater op basis van grondwater. Het bestaande centrum dateert van 1970 en is verouderd.

Renovatie waterproductiecentrum Snellegem

Het productiecentrum van Snellegem krijgt binnen het bestaande gebouw een volledig nieuwe elektro-mechanische uitrusting. Deze aanneming werd in 2014 aanbesteed. In 2015 volgt de aanbesteding van de

bouwkundige werken. Voor de renovatie is een krappe doorlooptijd bepaald: van oktober 2015 tot eind april 2016. Het waterproductiecentrum wordt dan volledig uit dienst genomen. De leveringszekerheid zal tijdens de werken gewaarborgd worden door een verhoogde aanvoer vanaf waterproductiecentrum De Blankaart, gecombineerd met een verhoogde afname van drinkwater via Farys. Het productiecentrum dateert van 1967 en is goed voor jaarlijks 1,3 miljoen m³. Het gebouw verkeert nog in goede staat en met de bestaande behandelingstechnieken wordt nog steeds drinkwater van goede kwaliteit gemaakt.

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

Realisaties

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 **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. De brug dateert van 1969.
- Daarnaast werden **nieuwe pompen** geïnstalleerd die het water vanuit de omliggende waterlopen oppompen naar de spaarbekkens.
- Er werd een nieuwe **ozoninstallatie** in dienst genomen.
- Er werd een nieuw **administratief gebouw** opgetrokken, met bijhorend bezoekerscentrum. Dit complex wordt in 2015 in gebruik genomen.



De vernieuwde tuikabelbrug in Kluizen

• Gepland / opgestart

Nieuw waterproductiecentrum in Eeklo

De Watergroep bouwt op het terrein van het huidige waterproductiecentrum in Eeklo een volledig nieuw productiecentrum met moderne behandelingstechnieken, waaronder een bijkomende onthardingsstap en een actievekoolfiltratie. De bouwkunde werd in 2014 aanbesteed, de elektromechanische uitrusting volgt in 2015. Jaarlijks produceert De Watergroep er 1,2 miljoen m³ drinkwater op basis van grondwater.



Waterproductiecentrum Eeklo

Een nieuw waterproductiecentrum met ontharding in Zele

In Zele werd verder gewerkt aan de bouw van een nieuw waterproductiecentrum, ter vervanging van het bestaande uit 1948.

- Met een innovatief **slibsedimentatie-proces** (coagulatie-flocculatie-sedimentatie) 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.
- De **laagdrukleidingen** van de winningen in de gemeente Zele en de **hoogdruk pompzaal** worden volledig vernieuwd.

De installatie wordt eind 2015 in dienst genomen.

Investerings in Vlaams-Brabant

• Gepland / opgestart

Renovatie waterproductiecentrum Koevoet

Het waterproductiecentrum van Koevoet (Londerzeel) krijgt een **nieuwe elektromechanische uitrusting**. Om de behandeling en de werking van de pompen te optimaliseren, worden de nieuwste regeltechnieken toegepast. Er komt eveneens een **nieuw slibbekken**. Tijdens de renovatie gaat het waterproductiecentrum uit dienst. De leveringszekerheid wordt gewaarborgd door een verhoogde aanvoer vanaf het reservoir Meerbeek (Kortenberg), gecombineerd met een verhoogde waterafname van Farys. Het waterproductiecentrum van Koevoet heeft een jaarproductie van 800.000 m³ drinkwater. Het dateert van 1978, levert nog water van goede kwaliteit, maar is sterk verouderd. Bovendien produceert de installatie een groot volume aan slib en spoelwater.



Waterproductiecentrum Koevoet

Investerings in Limburg

• Realisaties

Herstellingen watertoren Werm en reservoir Maasmechelen

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

Via een uitgekiend **assetmanagement** zorgt De Watergroep ervoor dat haar infrastructuur goed onderhouden en waar nodig gerenoveerd wordt.

Zo kunnen veroudering en jarenlange blootstelling aan weersomstandigheden leiden tot 'betonrot', het afbrokkelen van beton door corrosie van het wapeningsstaal.

• Gepland / opgestart

Zachter water vanuit Waltwilder (Bilzen)

Ontwerp nieuw waterbehandelingsstation

In de zomer van 2014 vonden pilotproeven plaats als voorbereiding voor het ontwerp van het nieuwe waterproductiecentrum in Waltwilder (Bilzen). Het ruwe grondwater werd getest op twee onthardingsmethodes: met natronloog en kalkmelk. In het najaar werd op basis van deze proefresultaten het nieuwe waterbehandelingsstation ontworpen. Het processchema zal er als volgt uitzien:

- Het ruwe grondwater wordt vanuit de grondwaterwinning rechtstreeks naar reactoren gepompt, waar de ontharding zal plaatsvinden met natronloog.
- Daarna wordt het resterende ijzer verwijderd in dubbellaagsfilters.
- Dankzij een bezinkingsstap kan het geklaarde spoelwater gerecupereerd worden.

Ook de pompinstallatie om het drinkwater naar het leidingnet te sturen, werd in detail gedimensioneerd. Met de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum zal De Watergroep **500 m³ zacht drinkwater per uur** kunnen produceren.

Zacht water voor Bilzen, Riemst, Lanaken en Tongeren

In de toekomst zal er zacht water uit de kraan stromen in de gemeentes Bilzen, Riemst en delen van Lanaken en Tongeren. Die regio werd bepaald aan de hand van de hydraulische leidingnetsimulaties. Door de aanvoer van zacht water uit Oost-Limburg (winning Leut), is het mogelijk om het ontharde water vanuit Waltwilder meer richting zuiden te verspreiden.

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 met actieve kool zullen mogelijke restanten van pesticiden uit het grondwater halen.
- Het geproduceerde water zal verpompt worden vanuit een ontdubbelde reinwaterkelder en een pompenzaal.
- Het gebouw krijgt een groendak.

Een **nieuw reservoir** aan de Romeinseweg zal zorgen voor een grotere bergingscapaciteit, waardoor drukschommelingen en leveringsproblemen in de toekomst vermeden zullen worden. Ook het reservoir krijgt een groendak, dat tegelijkertijd zal dienen als toeristisch uitkijkpunt met zicht op de stad Sint-Truiden.

Waterleveringsplannen voor meer leveringszekerheid

De Watergroep neemt initiatief. 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.

Waterleveringsplannen op basis van

netwerkmodellen. Voorts werd in 2014 de eerste aanzet gegeven voor de inhoudelijke opmaak van de goed onderbouwde waterleveringsplannen. Daarbij zijn zowel exploitatiekennis als de doorheen de jaren opgebouwde netwerkmodellen essentieel. De netwerkmodellering laat een doorgedreven scenario-analyse toe en legt zo de knelpunten bloot op het vlak van leveringszekerheid.

→ 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.

Overleg rond beschikbaar oppervlaktewater

Kaderovereenkomst. In verschillende productiecentra gebruiken we oppervlaktewater als grondstof. Het water in Vlaanderen wordt echter door veel instanties gebruikt, en dus moeten we tot goede afspraken komen. In 2014 hebben we samen met Water-link een eerste kaderovereenkomst gesloten met de beheerders van de bevaarbare waterlopen in Vlaanderen. Dat zijn De Scheepvaart voor het Albertkanaal en de Kempense kanalen, en Waterwegen en Zeekanaal voor alle andere bevaarbare waterlopen in Vlaanderen.

Doelstellingen. Door de overeenkomst wordt het onder meer mogelijk om bij grote investeringswerken aan waterwegen meteen extra bufferruimte voor drinkwatervoorziening te realiseren. Algemeen willen we samen tal van acties op korte en lange termijn ontwikkelen, en een dieper inzicht verwerven in de evolutie van de beschikbare waterhoeveelheden.

Putmanagement



Nieuwe boorwagens

Nieuwe boormachine. In 2014 heeft De Watergroep een nieuwe boormachine in gebruik genomen, die op maat werd gemaakt. Dankzij de automatische stangenwisseling kunnen de boorwerkzaamheden vlotter verlopen. Bij het ontwerpen van de boormachine werd ook bijzondere aandacht besteed aan het veiligheidsaspect.

Regeneratiewerken. De boorploeg van De Watergroep heeft heel wat boor- en opvulwerken uitgevoerd. Daarnaast werden het voorbije jaar 67 winningsputten geregenereerd volgens het meerjarenonderhoudsplan. Zo zorgen we ervoor dat de capaciteit van de winningen tijdig wordt hersteld, zodat de drinkwatervoorziening steeds verzekerd blijft.

Expertise. Doordat we actief zijn over heel Vlaanderen en een grote verscheidenheid aan grondwaterwinningen exploiteren, hebben we met onze boorploeg een unieke expertise opgebouwd, die ook het voorbije jaar nog verder ontwikkeld en verfijnd werd.

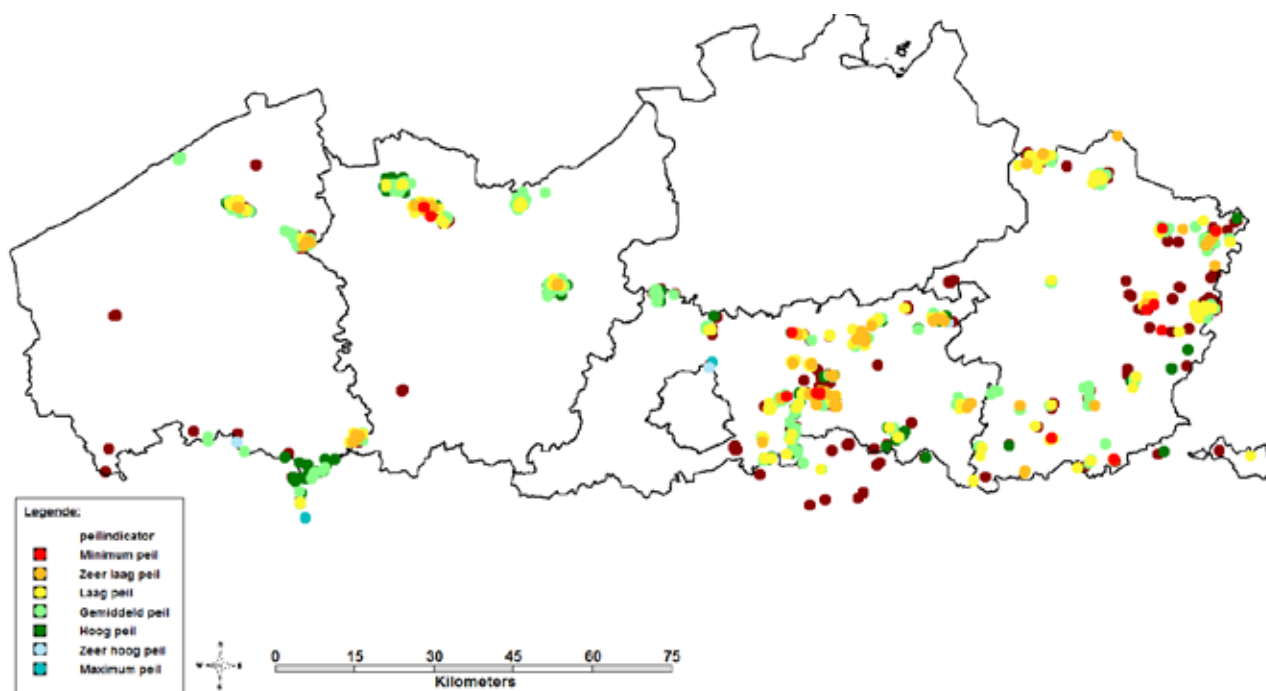
Een beter inzicht in de grondwaterwinningen

Grondwaterstromingsmodellen.

Om de hydrogeologische dynamiek beter te begrijpen, gebruiken we driedimensionale grondwaterstromingsmodellen. Sinds 2014 gebruiken we hiervoor een intern ontwikkeld softwareprogramma. Eind 2014 waren grondwaterstromingsmodellen beschikbaar voor 38 van de 83 grondwaterwinningen. In 2014 werden modellen ontwikkeld voor de grondwaterwinningen in de Voervallei, Maaseik-Vlakenhof en As. Deze modellen werden ontwikkeld in het kader van bronddossiers en/of milieuvergunningaanvragen. De grondwaterstromingsmodellen helpen ons om onze bronnen te beschermen en de grondwaterlagen duurzaam te exploiteren.



Statistische tijdreeksanalyses. In 2014 werden analyses gemaakt voor 26 grondwaterwinningen. Dankzij tijdreeksmodellen kunnen we de evolutie van de grondwaterpeilen verklaren in functie van neerslag, verdamping, grondwateronttrekking ...



Peilindicator voor de peil- en productieputten van De Watergroep – situatie november 2014

Duurzaam. De uitgevoerde studies bevestigen dat De Watergroep haar grondwaterwinningen duurzaam exploiteert, in evenwicht met de natuurlijke voeding.

Naar een gesloten waterkringloop

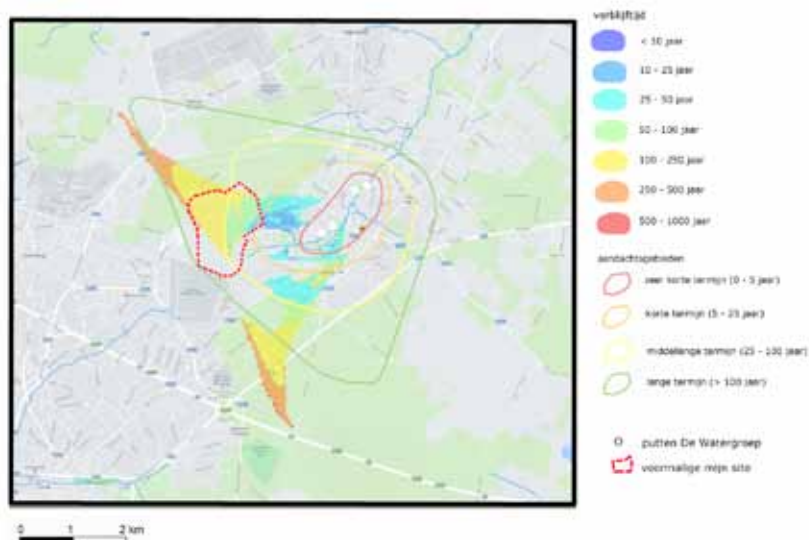
Vergunning. In 2014 is het principe van de gesloten waterkringloop, waarbij spoelwater weer wordt geïnfiltrerd, onder meer vergund voor de nieuwe waterproductiecentra van Zele en Londerzeel. Het milieu-wettelijke kader werd in overleg met de overheid verduidelijkt, zodat dit principe in de toekomst toegepast kan worden op alle freatische grondwaterwinningen, uiteraard voor zover er voldoende infiltratiecapaciteit is.

Voor de freatische ondiepe winningen wordt het uitgeklaarde spoelwater opnieuw geïnfiltrerd via de slibbekkens. Het geïnfiltrerde water wordt vervolgens opnieuw opgepompt. Het spoelwaterverlies kan zo tot nul herleid worden. Gesloten waterkringlopen verlagen dus de voetafdruk bij de productie van drinkwater.

Bescherming waterbronnen

Brondossiers. De Watergroep is in 2014 gestart met de opmaak van brondossiers. Deze dossiers worden voor elke winning opgesteld, samen met de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). Ze bevatten informatie over de winning en brengen de risico's voor de grond- of oppervlaktewaterkwaliteit op een overzichtelijke manier in beeld. De doelstelling: een gemeenschappelijke visie ontwikkelen op de bescherming van de bronnen. De brondossiers en de maatregelen die eruit voortvloeien zullen deel uitmaken van de nieuwe stroomgebiedbeheerplannen, die in voege treden vanaf 2016.

Kwetsbare winningen eerst. Bij het opstellen van de brondossiers gaat prioriteit naar de kwetsbare grondwaterwinningen en de oppervlaktewaterwinningen. In 2014 is gestart met het opstellen van de brondossiers voor de grondwaterwinningen van Eisden, Meeswijk, As, Egenhoven Oost en West, Heverlee Cadol, Heverlee Abdij en Korbeek-Lo Huiskens, en voor de oppervlaktewaterwinningen De Blankaart en Kluzen.



Bepaling mogelijke impact voormalige Mijnsite ter hoogte van de winning van As

Risicoanalyses. In 2014 werden ook de eerste risicoanalyses opgesteld. Het voorbije jaar gingen verschillende expertgroepen van start: voor de bronnen, de behandeling, het transport, de opslag en distributie. Een doorgedreven risicoanalyse werd uitgevoerd voor zeven grondwaterwinningen, twee oppervlaktewaterwinningen, zes waterproductiecentra, elf watertorens en tien reservoirs. Waar nodig werden maatregelen voorgesteld om de risico's te beperken.

Opvolgen grondwaterpeil. De Watergroep volgt de toestand van haar grondwaterwinningen op de voet.

- In 2014 werd de **grondwaterdatabank Porteau** in gebruik genomen. Deze databank werd op maat ontwikkeld, zodat onze peilmetingen overzichtelijk bewaard en geanalyseerd kunnen worden. De Watergroep monitort de evolutie van het grondwaterpeil in een uitgebreid meetnet van 1.400 peilputten.
- De grondwaterpeilen rondom de waterwinningen worden driemaandelijks opgevolgd met de **grondwaterpeilindicator**, ontwikkeld binnen de afdeling Winning en Leefmilieu. De peilen worden gekoppeld aan de maandelijkse en jaarlijkse neerslag en temperatuur, en aan het opgepompte debiet in de winning. Zo kunnen we dalende trends en mogelijke kwaliteitsproblemen tijdig opsporen.

- 2014 was over het algemeen **iets droger** dan gemiddeld. Het voor- en najaar waren relatief droog, maar in de zomermaanden viel meer neerslag dan gemiddeld. De peilen herstelden zich na de neerslag van december 2014 en januari 2015, zodat er nergens kwantitatieve problemen te verwachten zijn.

Natuurbeheer en waterwinning in harmonie

Natuur in stand houden. In 2014 werden de instandhoudingsdoelstellingen per habitatgebied goedgekeurd door de Vlaamse regering. We werken samen met onder meer het Agentschap voor Natuur en Bos en natuurverenigingen, om de instandhoudingsdoelstellingen te realiseren op onze eigendommen.

Beschermde gebieden. Van onze 83 grondwaterwinningen zijn er 30 gelegen in natuurgebieden. Meer dan 400 hectare van ons grondgebied maakt deel uit van grotere natuurgebieden en zelfs van een aantal Europees beschermde habitatgebieden. Natuurontwikkeling is van groot belang voor de bescherming van onze bronnen. Omgekeerd zorgt de beschermde status van de gebieden rond de grondwaterwinningen (de zogenaamde beschermingszones) ervoor dat heel wat activiteiten verboden of aan strenge regels onderworpen zijn.



→ 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.

Het programma onderzoek en ontwikkeling is opgebouwd rond vier pijlers, die samen leiden tot innovatie:



Horizon- en technologiescan

Evoluties opvolgen. De Watergroep bepaalt haar onderzoeksnoden op basis van een analyse van de maatschappelijke, sociaal-economische en ecologische evoluties. Daarbij worden ook nieuwe bedreigingen in kaart gebracht.

Technologische evoluties. De Watergroep neemt actief deel aan diverse wetenschappelijke congressen en workshops. In 2014 gaven medewerkers van de directie techniek van De Watergroep lezingen op vier IWA-congressen, een congres van het WsstP en op het CIW-waterforum. Ook door diverse actieve lidmaatschappen en contacten houden we de vinger aan de pols op het vlak van technologische activiteiten bij andere drinkwaterbedrijven en relevante kenniscentra.

Eigen onderzoeksprojecten

Een greep uit de onderzoeksprojecten die binnen De Watergroep werden uitgewerkt.

• 3D-model De Blankaart binnen Aquademia

Spaarbekken verbeteren. In 2014 werd binnen Aquademia (een samenwerkingsproject tussen universiteiten en watergerelateerde bedrijven) een 3D-model opgezet om de werking van het spaarbekken van ons waterproductiecentrum De Blankaart te verbeteren en de inname uit het spaarbekken te optimaliseren. Het model houdt rekening met klimatologische invloeden en waterkwaliteitsparameters. Daarnaast wordt getracht om dode zones (zones waar het water lang stilstaat) te identificeren en op te lossen. Hiervoor gebruiken we de techniek 'computational fluid dynamics,' afgekort als CFD. Deze techniek, die nieuw is binnen De Watergroep, werkt met fundamentele wetenschap over stroming van vloeistoffen en kan zo de stroming in het spaarbekken zeer gedetailleerd bepalen. Dit project kadert in de renovatie van het waterproductiecentrum De Blankaart. Het project kan nadien verdergezet worden voor de verbetering van structuren zoals reinwaterkelders en de hydraulica van behandelingsstappen.

Aquademia. Eind 2013 stapte De Watergroep op vraag van de Universiteit Gent mee in Aquademia, een samenwerkingsproject tussen universiteiten (Gerona, TUGraz, TUDelft en UGent) en bedrijven die actief zijn rond kennismanagement en watergerelateerde technologieën (Aqualogy, Waterschap De Dommel, WUSMED, ITWH en De Watergroep). Dit project wordt



Waterproductiecentrum De Blankaart

gesubsidieerd binnen het Lifelong Learning Programme van de Europese Unie en heeft als doel het aanbod van universiteiten beter af te stemmen op de noden van de markt, en de samenwerking tussen de academische en de bedrijfswereld te verbeteren.

• Ondergrondse ontijzering

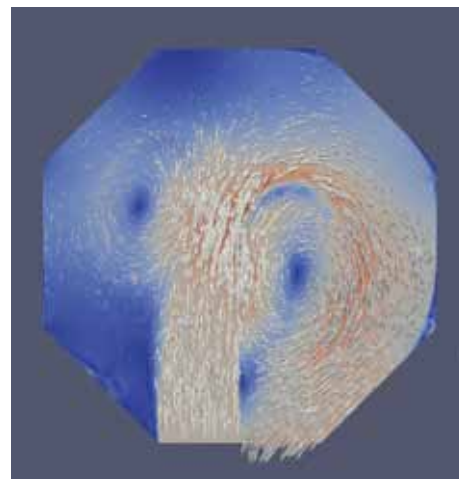
In 2014 is onderzoek opgestart naar de mogelijkheid van ondergrondse ontijzering. Daarbij wordt belucht grondwater geïnjecteerd in het winningsveld. Hierdoor zal het ijzer neerslaan in de ondergrond en is het opgepompte water vrij van ijzer, zodat er bovengronds geen (of weinig) behandeling meer nodig is. De Watergroep heeft een literatuuronderzoek uitgevoerd en heeft ook een bezoek gebracht aan het Nederlandse drinkwaterbedrijf Vitens, dat dit principe al toepast. Een aantal geochemische berekeningen werd uitgevoerd om te starten met een proefproject. Bijkomende voordelen van ondergrondse ontijzering zijn: minder spoelwaterverlies, minder (of geen) verstopping van de batterijputten en een grotere leveringszekerheid.

Nationale en internationale onderzoeksprojecten

Een greep uit de onderzoeksprojecten in samenwerking met externe partners.

• Onderzoek naar keramische membranen

Van september 2014 tot en met januari 2015 liep in waterproductiecentrum De Blankaart een piloottest om de toepasbaarheid van keramische nanofiltratiemembranen voor de directe



Nieuwe technologie voor 3D-model De Blankaart

filtratie van oppervlaktewater te evalueren. De nanofiltratiemembranen bleken alvast zeer effectief te zuiveren. Vooral het verwijderingsrendement voor natuurlijk organisch materiaal lag veel hoger dan het rendement van de conventionele coagulatie. Een economische analyse toonde echter aan dat zowel de investerings- als de exploitatiekosten met de huidige stand van de techniek nog te hoog liggen.

• Toetreding tot Technology Approval Group

Innovatieve technologieën. In 2014 is De Watergroep toegetreden tot de Technology Approval Group (TAG), een forum dat de ontwikkeling en commercialisering van nieuwe innovatieve technologieën ondersteunt. De leden stellen technologieën voor die een meerwaarde betekenen ten opzichte van bestaande concurrerende technologieën op het vlak van kostenbesparing, minder energieverbruik en een lagere CO₂-uitstoot, meer veiligheid...

Databank. Het TAG-forum helpt De Watergroep om nieuwe relevante innovatieve technologieën van over heel de wereld te identificeren en de ontwikkeling ervan op te volgen. Het forum faciliteert samenwerkingsprojecten tussen waterbedrijven en aanbieders van nieuwe technologieën. Er is ook een databank ontwikkeld die alle opkomende technologieën groepeerd. Deze databank is raadpleegbaar voor de TAG-leden en bevat feedback van door leden geteste technologieën. Momenteel zijn er zes TAG's actief: in Europa, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Singapore, Australië en Brazilië. De TAG telt wereldwijd meer dan 80 leden.



Onderzoeksprogramma OperAqua

Thema's. In 2014 werd binnen OperAqua gewerkt rond:

- de modellering van het IJzerbekken;
- de mogelijkheden voor Aquifer Storage & Recovery in Vlaanderen (ondergrondse opslag van water);
- ijzerneerslag in putten;
- afzetmogelijkheden voor ijzerslib;
- de vorming van jodoform.

Over dit onderzoek bracht Tom Diez, afdelingshoofd Winning & Leefmilieu, een toelichting op het IWA-wereldwatercongres in Lissabon (september 2014).

Naar een betere bedrijfsvoering. OperAqua is een samenwerkingsovereenkomst tussen De Watergroep, VITO en KWR en werd opgestart in 2013. De oprichting van een centrum voor Vlaams technologisch onderzoek voor water moet leiden tot een verbetering van de operationele bedrijfsvoering. Via deze samenwerking neemt De Watergroep ook deel aan een aantal themagroepen van het bedrijfstakonderzoek voor de Nederlandse drinkwaterbedrijven.

• Aquifer Storage & Recovery

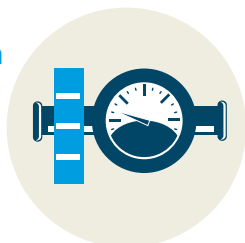
In 2014 heeft De Watergroep de mogelijkheden voor Aquifer Storage & Recovery verder onderzocht. Het principe gaat als volgt: in de winter wordt overtollig water **gestockeerd in de ondergrond**. In de zomer, wanneer er meer vraag is naar water en het aanbod kleiner wordt, wordt dit geborgen water opnieuw opgepompt. Voor twee sites (in Meerbeek en As), werd een 3D-grondwaterstromingsmodel opgesteld om de hydrogeologische mogelijkheden te onderzoeken en na te gaan hoeveel water in de ondergrond zou kunnen worden opgeslagen. De resultaten tonen aan dat Aquifer Storage & Recovery op beide sites mogelijk is.

→ 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.

Een nieuw verzegelsysteem voor watermeters

De Watergroep heeft **een nieuw verzegelsysteem** ontwikkeld voor zowel huishoudelijke als industriële watermeters. Daarbij zijn verzegeltangen niet langer nodig.



– Huishoudelijke watermeters:

Het bestaande tweedelige kunststof verzegelpakje wordt over de moer in elkaar geklikt. Door de gaatjes van het pakje gaat een verzegeldraad met geïntegreerd kliksysteem. Eenmaal ingeklikt, krijgt men het systeem niet meer uit elkaar zonder beschadiging. Voorts is aan dit kliksysteem een plaatje bevestigd met het logo van De Watergroep, een nummer en barcode. Het nummer van het kliksysteem kan gekoppeld worden aan het nummer van de watermeter voor een geïntegreerde opvolging van het watermeterpark.



Nieuw verzegelsysteem voor huishoudelijke watermeters

– Industriële watermeters:

In een bout en de moer van een andere bout wordt een verzegelgaatje aangebracht. Doorheen deze gaatjes wordt over de flens heen eenzelfde verzegeldraad met geïntegreerd verzegelkliksysteem aangebracht als bij de huishoudelijke watermeters.

Proefprojecten rond flexibel elektriciteitsverbruik

Vergoeding voor flexibele bedrijven.

Door het toenemend belang van hernieuwbare energie wordt het voor netbeheerder ELIA steeds moeilijker om het net in evenwicht te houden. ELIA is daarom op zoek naar bedrijven die bij schaarste onmiddellijk vermogen kunnen afschakelen en bij overvloed vermogen kunnen inschakelen. De Watergroep kan deze flexibiliteit binnen bepaalde grenzen leveren door in te spelen op haar reservoirs. ELIA biedt in ruil een vergoeding, met een 'aggregator' als tussenpersoon. Op sommige ogenblikken kunnen we zelfs betaald worden om energie te verbruiken.



Onevenwichtsprijzen op kwartierbasis op de Belgische markt (bron Elia)

Proefproject Leuven. Er loopt een proef op beperkte schaal in de streek rond Leuven. De Watergroep werkt hier volgens een zogenaamde 'Demand Response'-regeling, waarbij de vergoeding bepaald wordt op basis van de onevenwichtsprijzen bij ELIA op elk ogenblik van de dag. De resultaten van de proef werden voorgesteld tijdens de 'Utility Week 2014' in Amsterdam, binnen het 'Smart Water Program'.

Proefproject Kluizen. Er wordt tevens een proef voorbereid om de innamepompen van de spaarbekkens in Kluizen (Evergem) toe te voegen aan de 'tertiaire reserves' van ELIA tijdens de wintermaanden. In dit model wordt De Watergroep vergoed voor haar capaciteit om de innamepompen op korte tijd stil te zetten op vraag van ELIA. Door in te spelen op de noden van de energiemarkt wordt De Watergroep vergoed en kan de totale energiekost van de waterproductiecentra dalen.



 Innamepompen waterproductiecentrum Kluizen

Op zoek naar niet in rekening gebracht water

Expertise 'Niet in Rekening gebracht Water' (NRW).

Op korte tijd heeft De Watergroep heel wat expertise inzake NRW opgebouwd en worden we gewaardeerd voor onze open aanpak. Op de IWA-conferentie Water Ideas 2014 in Bologna hebben wij de eerste resultaten van ons bedrijfsbrede NRW-project gepresenteerd aan een internationaal gezelschap van waterbedrijven, kennisinstellingen, regulatoren en experts.

Naar een gemeenschappelijke Vlaamse visie.

Daarnaast speelt De Watergroep een belangrijke rol in de ontwikkeling van een gemeenschappelijke visie op NRW in samenwerking met AquaFlanders en de drinkwaterregulator. Zo werden in 2014 op initiatief van De Watergroep meerdere opleidingen met IWA-experten georganiseerd en heeft de geïntegreerde aanpak geleid tot de toepassing van nieuwe, representatieve KPI's binnen de Vlaamse benchmark voor NRW.



Drie thema's. De Watergroep pakt het NRW aan vanuit haar streven naar duurzaamheid. In 2013 werd een bedrijfsbrede projectgroep opgericht. Naast projectcoördinatie, vorming en communicatie, leggen drie groepen zich toe op een specifiek thema:

- de groep **techniek** zoekt naar manieren om waterverliezen te verlagen;
- de groep **administratie** wil water meer in rekening brengen;
- de groep **datamanagement** pakt de verschillende databanken bedrijfsbreed en gecoördineerd aan.

→ 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.

Leidingplannen verder ingetekend

De Watergroep heeft in 2014 verder gewerkt aan de **grootschalige intekening** van haar leidingnet.

- De laatste opdracht voor het opmeten van meer dan 300.000 zichtbare toestellen werd gegund. Deze opmetingen zullen nog heel 2015 doorlopen.
- De cel geosystemen heeft onderzocht hoe we zo efficiënt mogelijk tot een grootschalig ingetekend GIS kunnen komen. Zij baseerden zich daarbij op de al opgemeten toestellen en het leidingnet dat in 2013 al werd verschoven naar het GRB (Grootschalig Referentiebestand). Deze studie wordt nu vertaald in concrete projecten.

KLIP gaat digitaal

Klaar voor digitaal KLIP. Vanaf 1 april 2015 verlopen aanvragen via de planaanvraagmodule KLIP (Kabel en Leiding Informatie Portaal) in Vlaanderen efficiënter.

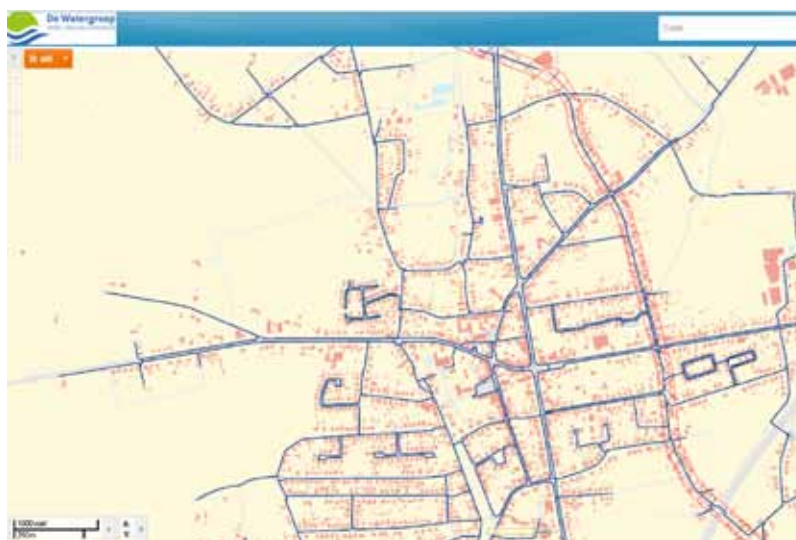
De informatie van de verschillende beheerders wordt verzameld in één digitaal plan, in plaats van aparte papieren plannen per kabel- en leidingbeheerder. Dankzij een goede voorbereiding kan De Watergroep sinds 1 april 2015 als een van de eerste kabel- en leidingbeheerders in Vlaanderen haar planaanvragen volledig automatisch afhandelen. Tot 1 januari 2016 geldt nog een overgangsregeling, maar van dan af is de 'digitale fase' van het KLIP verplicht voor elke kabel- en leidingbeheerder in Vlaanderen.

Vorbereiding in 2014. In het nieuwe systeem levert De Watergroep geen plannen maar IMKL-conforme vectorgegevens (Informatie Model Kabels en Leidingen). De Watergroep heeft de vernieuwing in 2014 grondig voorbereid:

- de nodige software werd aangekocht om de gegevens van De Watergroep naar IMKL-conforme data te converteren;
- er werd een nieuwe KLIP-toepassing gebouwd met een externe partner.

Nieuw GIS-portaal positief onthaald

Begin 2014 kregen alle medewerkers van De Watergroep toegang tot een nieuw GIS-portaal. In eerste instantie werd geopteerd voor één basisviewer waarbij alle medewerkers konden beschikken over dezelfde functionaliteit. In de loop van het jaar kreeg het GIS-portaal doelgerichte 'geoloketten' voor bijvoorbeeld winning en leefmilieu, riolerings, lekdetectie en watertechnologie.



→ Van reststof naar grondstof

Voor een duurzame drinkwaterproductie is het van belang dat onze afvalstoffen hergebruikt kunnen worden als grondstoffen.

Afvoer van ijzerslib gedaald. Een groot deel van het geproduceerde ijzerslib kon in 2014 door biomethanisatiebedrijven hergebruikt worden als zwavelbinder. In november en december is de vraag naar ijzerslib in die bedrijven echter stilgevallen, om verschillende redenen:

- Overschotten aan peren, appels en aardappelen zorgden voor een verschuiving van de grondstoffen in de biomethanisatiebedrijven. Deze producten bevatten minder zwavel, waardoor minder ijzerslib nodig is.
- Door het wegvallen van subsidies voor groenestroomcertificaten, krijgen heel wat (kleinere) biomethanisatiebedrijven het bovendien financieel moeilijker en gaan in falings.

- Grotere biomethanisatiebedrijven hebben ondertussen ook geïnvesteerd in een biologische ontzwaveling, waardoor een zwavelbinder niet meer nodig is.

Het zoeken naar nieuwe afzetmarkten voor het ijzerslib blijft dan ook een prioriteit.

Van kalkpellets tot straatklinkers. In 2014 heeft een tegelproducent in totaal 2.679 ton kalkpellets opgehaald in de waterproductiecentra van Bovelingen (Heers), Haasrode (HAC) en Kooigem (Kortrijk), voor verwerking in betonnen straatklinkers. Steeds meer bedrijven streven naar een cradle-to-cradle-benadering in hun productieprocessen, waarbij ze zoveel mogelijk gerecycleerde materialen gebruiken. Deze ontwikkeling zal de waarde van onze reststoffen in de toekomst doen toenemen.



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.

→ Wat is RioPACT?

Rioleringsdiensten voor gemeenten. Binnen de business unit RioPACT bundelen De Watergroep en Aquafin al hun rioleringsdiensten. RioPACT heeft een breed gamma aan diensten voor gemeenten die zich bij hun rioleringsbeheer willen laten bijstaan door een partner met kennis en expertise.

Transparantie. RioPACT maakt deel uit van de commerciële directie binnen De Watergroep en werkt nauw samen met de provinciale directies, die de rioleringsactiviteiten op het terrein uitvoeren. De business unit zorgt voor een grote financiële transparantie aangezien de financiën rond rioleringen volledig afgezonderd zijn van de activiteit drinkwater. Binnen RioPACT werken zowel medewerkers van De Watergroep als van Aquafin.

Twee pakketten. RioPACT biedt twee dienstenpakketten aan: het totaalpakket **RioP** en het modulaire concept **RioAct**. Daarnaast lopen in sommige gemeenten nog andere vormen van structurele samenwerking, maar deze formules worden geleidelijk aan afgebouwd.

→ RioP, rioleringsdiensten van a tot z

Stand van zaken 2014. In 2014 zijn twee gemeenten toegetreden tot RioP: Herzele (met ingang van 1 januari 2014) en Aarschot (met ingang van 1 juli 2014). Eind 2014 waren **vijftien gemeenten** aangesloten bij RioP: vier in West-Vlaanderen, tien in Oost-Vlaanderen en één in Vlaams-Brabant.

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.

Totaalpakket. 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. De RioP-formule 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.

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, kunnen de gemeenten een percentage van de economische waarde van hun riolering in cash ontvangen, de rest wordt uitgekeerd in aandelen.

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. Eind 2014 waren 46 gemeenten aangesloten bij RioAct. Met ingang van 1 januari 2015 is daar ook nog de gemeente Zemst bijgekomen.

Modulair concept. RioAct is een modulair concept voor rioleringsbeheer op korte termijn, met een jaarlijks herzienbare overeenkomst. Binnen deze overeenkomst kunnen gemeenten bepaalde aspecten van hun rioleringsbeheer toevertrouwen aan RioPACT.

RioACT

Meer info op www.riopact.be



Overzicht rioleringsgemeenten

Met onderstaande gemeenten had De Watergroep op 31 december 2014 een overeenkomst op het vlak van afvalwaterbeheer.

• West-Vlaanderen:

RioP:

Anzegem, Tielt, Vleteren en Zedelgem

RioAct:

Ardooie, 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:

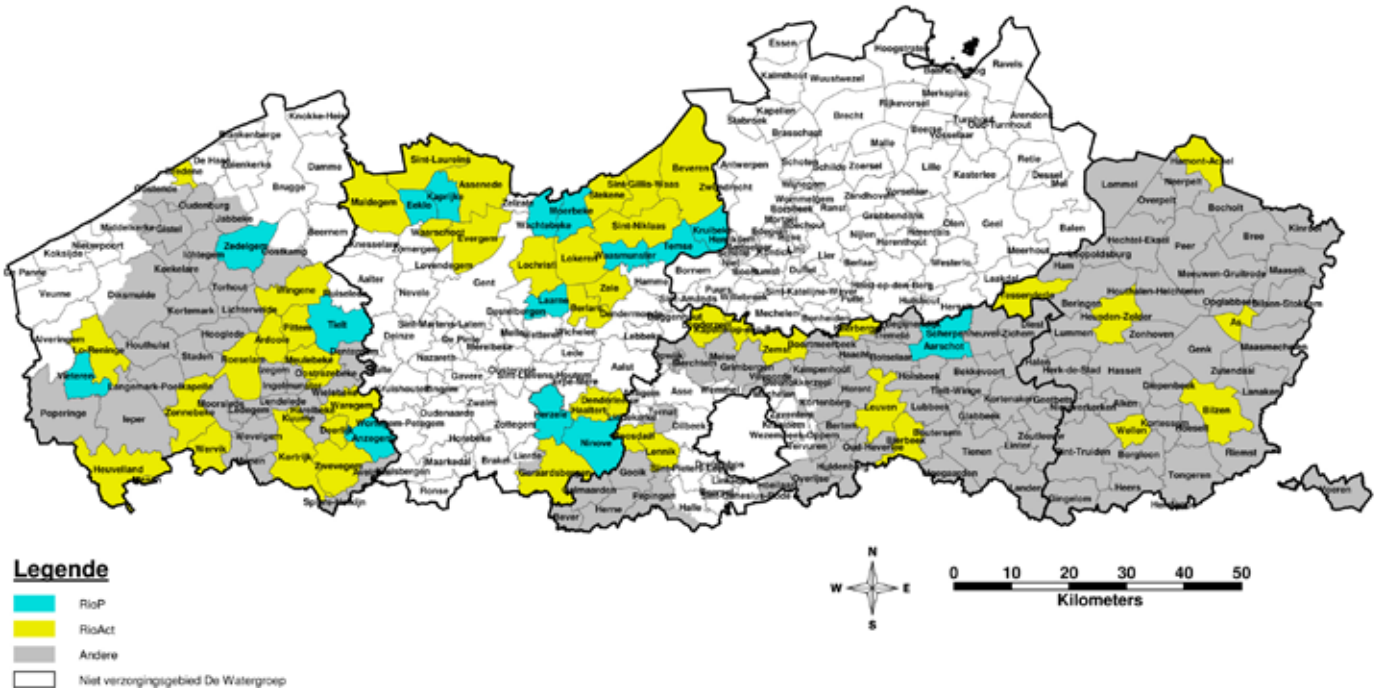
Diest, Haacht, Herent, Kampenhout, Kortenberg, Rotselaar, Scherpenheuvel-Zichem en Vilvoorde

• Limburg:

RioAct:

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

Overzicht rioleringscontracten De Watergroep



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.

→ 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.

- **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.

Zacht en weinig gemineraliseerd proceswater.

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 behandelingsproces in twee stappen: ultrafiltratie en omgekeerde osmose. Tot slot volgt nog een preventieve desinfectie. Het eindresultaat is laag gemineraliseerd drinkwater dat aan de strengste kwaliteitsnormen voldoet en opnieuw kan worden gebruikt in het productieproces. Op 2 juli 2014 werd de installatie officieel geopend.



Frans Colruyt (COO Colruyt), Boudewijn Van De Steene (directeur-generaal De Watergroep) en Stefan Goethaert (directeur Vlevico) bij de officiële opening van de installatie op 2 juli 2014

→ 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.

Een nieuwe drinkwaterinstallatie voor Punta Chorros (Chili)

Begin 2014 werd de waterinstallatie in het vissersdorp Punta Chorros 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. De installatie is intussen overgedragen aan het ministerie van Bosbouw (CONAF), dat instaat voor de uitbating.



Waterproductiecentrum in Chili

Nieuw waterproductiecentrum in Suriname ingehuldigd

In Suriname bouwde De Watergroep een **watertoren en een waterproductiecentrum** in de kustgemeente Galibi. De installatie werd op 15 oktober 2014 officieel geopend door Sammy Wuyts (directeur Algemene Zaken bij De Watergroep), Jim Hok (Surinaams minister van Natuurlijke Hulpbronnen) en Stanley Betterson (Surinaams minister van Regionale Ontwikkeling).



Pilootproeven en nieuwe installaties. Dit maatschappelijk project leidde in 2014 tot een commerciële opdracht: De Watergroep voerde er pilootproeven 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. In dat kader bracht een Surinaamse delegatie op 16 en 17 april 2014 een bezoek aan enkele installaties van De Watergroep.



Water- en sanitatieproject in Madagaskar

Sinds 2008 werken we samen met PROTOS aan een water- en sanitatieproject in Toamasima, 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.

- **Klanten en externe contacten** kunnen rekenen op een correcte dienstverlening.
- **Medewerkers** krijgen ondersteuning via opleidingen en een aangepast personeelsbeleid.



→ 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 willen we onze medewerkers een mooie loopbaan bieden bij De Watergroep. 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.

Organisatieontwikkeling

Functieweging en -classificatie. In 2014 werden de functiebeschrijvingen en -wegingen gefinaliseerd. Binnen een nieuw functieclassificatiemodel werden alle functies ingedeeld in klassen van functies met een gelijkaardig gewicht. Zodra de beroepsfase afgerond is, zal deze nieuwe functieclassificatie in 2015 de basis vormen voor een nieuw, hedendaags HR-beleid. Het project functieweging en -classificatie ging eind 2012 van start.

Klemtoon op bedrijfswaarden. Voorts werden de bedrijfswaarden verder bekendgemaakt binnen de organisatie. Dit gebeurde onder meer via een vertaling van de bedrijfswaarden in kerncompetenties en vervolgens via creatieve inzendingen van medewerkers die werden verzameld op de jaarkalender 2015.



De 5 waarden van De Watergroep

Integriteit. De deontologische code werd herwerkt en geënt op de nieuwe bedrijfswaarden. Naast het bestaande aanspreekpunt voor integriteitsvragen werd een meldpunt fraude opgezet.

Talentmanagement

Loopbaantrajecten. In het kader van een aantal specifieke bevorderingsfuncties in 2014 werden loopbaantrajecten opgestart. Het gaat om een reeks opleidingsmodules die de medewerkers ondersteunen in hun ontwikkeling binnen de hiërarchische loopbaan. Opvallend hierbij is dat eigen medewerkers voor het functiespecifieke gedeelte cursussen op maat van De Watergroep hebben uitgewerkt.

Meer praktische thema's bij opleiding fonteiners.

Voor startende fonteiners werd in 2014 het bestaande opleidingstraject verder uitgewerkt. Naast de theorie is er nu meer aandacht voor praktische thema's zoals veilig en vakkundig werken, aftakkingen uitvoeren, lekherstel en riolering. Deze opleidingen werden intern gecoördineerd en over de verschillende directies heen traden een aantal ervaren werknemers op als experts die, samen met externe lesgevers, de opleidingen gaven aan de startende fonteiners.

Nieuw evaluatiesysteem. In de loop van 2014 werd een nieuw evaluatiesysteem uitgewerkt, met een belangrijke rol voor de nieuwe bedrijfswaarden. Zo kan de leidinggevende in het nieuwe systeem niet alleen de afgesproken taakdoelstellingen (het 'wat') evalueren, maar ook de op de bedrijfswaarden gebaseerde kerncompetenties (het 'hoe'). Alle leidinggevendenden hebben in het najaar kennisgemaakt met de kerncompetenties en de manier waarop die in de jaarlijkse evaluatiecyclus geïntegreerd worden.

→ Klachtendienst

Meer klachten. In 2014 hebben we 1.493 klachten ontvangen, waarvan er 1.483 ontvankelijk werden verklaard. Zij staan samen voor 882 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 klachten rond **debiteurenopvolging** vormde ook in 2014 de hoofdmoot: van de 317 ontvankelijke klachten in deze categorie werden er 311 als ongegrond beoordeeld. De Watergroep rekent sinds 2012 een kost van 7,5 euro aan vanaf de eerste herinneringsbrief, dit om de klanten aan te zetten tot een stipte betaling.
- Over **onjuiste facturatie** werden 148 ontvankelijke klachten genoteerd. Het gaat daarbij om foutieve persoonsgegevens, een te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, een onjuiste aanrekening bij een standpijpverhuur, de aanrekening van een bevroren watermeter, de sociale vrijstelling... In 32 gevallen was er volgens de klachtendienst effectief sprake van vergissingen of onjuiste verwerking van gegevens.
- Over **onverwerkte verhuismeldingen** kwamen 48 ontvankelijke klachten binnen, 6 daarvan werden als gegrond aanvaard. In de andere gevallen verhuisden

de klanten zonder de nodige formaliteiten te vervullen, waardoor geen gepaste eindafrekening kon worden gemaakt.

- Het aantal klachten omwille van een **aanzienlijk toegenomen** verbruik is gedaald van 76 ontvankelijke klachten in 2013 naar 62 in 2014. Dit heeft vermoedelijk te maken met het gewijzigde Algemeen Waterverkoopreglement, waardoor meer oorzaken in aanmerking komen voor een herwerking van de waterfactuur bij lekverlies. 11 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om verborgen lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.
- Er was een grote toename van het aantal klachten over **onjuiste of onvoldoende informatie**. 156 van de 262 ontvankelijke klachten hierover werden als gegrond beschouwd. De Watergroep heeft in 2014 heel wat inspanningen geleverd om alle betrokken medewerkers een grondige kennis van het Algemeen en Bijzonder Waterverkoopreglement bij te brengen. Dit opleidingstraject zal in 2015 worden verdergezet, samen met extra aandacht voor klantvriendelijkheid. Van de 163 klachten over onvriendelijke medewerkers werden er 156 als gegrond beschouwd.
- Er waren duidelijk minder klachten over **laattijdig en slecht herstel van stoepen en opritten**. Het aantal gegronde klachten hierover is teruggelopen van 25 in 2013 naar 14 in 2014. De Watergroep heeft dit thema extra onder de aandacht gebracht bij technische diensten en aannemers en heeft ook werk gemaakt van een betere werfopvolging, met een positief resultaat tot gevolg.
- Op het vlak van **waterkwaliteit** waren er vooral klachten in Vlaams-Brabant over de hardheid van het water en in West-Vlaanderen over het verouderde leidingennet in Wingene. Hier zullen investeringswerken op termijn voor een definitieve oplossing zorgen.

De gemiddelde **doorlooptijd** van de klachten is teruggelopen van 38 dagen in 2013 naar 20 dagen in 2014. Bij de klachtenafhandeling gaat extra aandacht naar een helder taalgebruik.

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

Neptunus: een uniform en klantgericht bedrijfsplatform



In 2014 werd heel wat **voorbereidend werk** verricht om de opstart van Neptunus in juni 2015 vlot te laten verlopen. Zo werden de werkprocessen op elkaar afgestemd en werd de software al grondig getest. Neptunus is een belangrijk instrument om de werking en dienstverlening van De Watergroep verder te verbeteren.

Eén standaard voor alle activiteiten. De Watergroep heeft in 2012 het Neptunus-programma opgestart om te evolueren naar één ERP-systeem (Enterprise Resource Planning). Dit betekent dat 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 Neptunus-programma bestaat uit **vier grote deelprojecten**:

- **Upgrade klantenbeheersysteem:** overstap van Microsoft Dynamics AX 2009 naar 2012;
- **Octopus:** alle verschillende werkmethode en databanken 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.

Een betere kijk dankzij Business Intelligence

De Watergroep heeft een **Business Intelligence-programma** opgestart om haar prestaties beter te kunnen analyseren. In eerste instantie werden **KPI's** (kritieke prestatie-indicatoren) uitgewerkt op drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. Alle KPI's samen vormen de processen die meten hoe we onze visie, missie en bedrijfsdoelstellingen in de praktijk vertalen.

In 2014 werden keuzes gemaakt over de toe te passen **standaarden** en **best practices** voor de uitbouw van het toekomstige datawarehouse. Daarvoor werden de nodige aanpassingen aan hard- en software doorgevoerd. De verdere uitvoering van onder meer dashboards en rapportering wordt afgestemd op het Neptunusprogramma.

Bewustwording rond cybercriminaliteit

De Watergroep organiseerde in 2014 verschillende **infosessies** om haar medewerkers bewust te maken van cybercriminaliteit, zowel thuis als op het werk. Daarbij kregen ze bruikbare tips rond voorzorgsmaatregelen en oplossingen. De infosessies dragen bij tot een sterke veiligheidscultuur en verlagen het risico op cyberincidenten.



→ Kraantjeswater in de kijker

Waterbar op evenementen. Met onze waterbar zetten we op grote evenementen de kwaliteit van ons drinkwater in de kijker. De waterbar krijgt almaar 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. Zo leren kinderen van jongen af aan kraantjeswater drinken.

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

drinKraantjeswater
water met een grote K



De Waterbar op Rock Werchter

→ De Watergroep in dialoog

Symposia, congressen en samenwerkingsverbanden

- **IWA (International Water Association) European Utility Conference 2014 (Oslo, 14-16 mei 2014)**
Lezing Boudewijn Van De Steene: *Asset management in a lean environment*
- **WssTP-congres, Water: green tape or blue gold? (Brussel, 25-26 juni 2014)**
Lezing Gisèle Peleman: *Climate Services for drinking water*
- **IWA-congres, Watershed and River Basin Management (San Francisco, 9-12 september 2014)**
Lezing Luc Keustermans: *A risk based approach for a better protection of drinking water catchments in Flanders (Belgium)* (drinkwaterproductie op basis van oppervlaktewater in De Blankaart)
- **IWA-congres, World Water Congress (Lissabon, 21-26 september 2014)**
Lezing Simon Six: *A risk based approach for a better protection of drinking water catchments in Flanders (Belgium)* (drinkwaterproductie op basis van grondwater)
Lezingen Jan Hammenecker:
 - *Water as a human right? Water pricing and ethics*
 - *Water price around the globe*Commercieel directeur Jan Hammenecker publiceerde als voorzitter van de werkgroep Statistics de tweejaarlijkse statistiek over watertarieven wereldwijd.
- **CIW (Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid) Waterforum: Waterschaarste en droogte (Gent, 26 september 2014)**
Lezing Gisèle Peleman: *Strategie voor een robuuste drinkwatervoorziening in een onvoorspelbaar klimaat*
- **IWA-congres, Water Ideas 2014 (Bologna, 22-24 oktober 2014)**
Lezing Maarten Torbeyns: *EU good practices on leakage management – Belgian case study*
- **Studiedag AquaFlanders (Leuven, 23 oktober 2014)**
Lezing Tom Diez: *Een risico-gebaseerde benadering voor een betere bescherming van onze drinkwaterbronnen*
Lezing prof. Rudy Swennen, Tom Diez: *Bedreigt schaliegaswinning onze watervoorraden?*
- **IWA-congres, Utility Week 2014, Smart Water program, Smart Grids: A New Frontier For The Water Sector (Amsterdam, 5-7 november 2014)**
Lezing Bart De Schrijver: *Automated Demand Response in managing water pumping stations – Where water meets electricity*
- **Europees Symposium 'International cooperation & solidarity for water and sanitation' (Straatsburg, 26-27 november 2014)**
Presentatie Ortwin Deroo over project Madagaskar
- **Becetel-symposium (Affligem, 26 november 2014)**
De Watergroep was aanwezig met een promotiestand rond materialentechnologie.
Lezing Jos Robeyns: *Snel scheurgedrag op PVC-drukleidingen, een sluimerend faalmechanisme of niet?*
- **AquaFlanders**
Intense samenwerking binnen de koepelorganisatie van de Vlaamse watersector.
 - De Watergroep heeft meegewerkt aan de Vlaamse Benchmark i.s.m. de Waterregulator. In 2014 zijn de eerste twee luiken uitgetekend:
 - deel debiteurenbeheer (afgewerkt)
 - deel NRW (opgestart in 2014).
 - De Watergroep heeft meegewerkt aan het uitwerken van een nooddrinkwatervoorziening, om ervoor te zorgen dat bij calamiteiten snel een alternatieve waterbevoorrading kan worden opgezet.
- **Belgaqua**
Onder meer Hydrocheck-werkgroep (keuring van materialen die in contact komen met drinkwater)
- **Aqua Publica Europa**
Frederik Looten: deelname Raad van Bestuur en trekker van de werkgroep R&D binnen APE. Vergaderingen gingen door in Bari (22-23 maart) en Parijs – bijeenkomst van de working groups (10 oktober)
- **EBC (European Benchmarking Co-operation)**
Benchmark voor drinkwaterdistributie en afvalwatersanitatie, samenwerking is opgestart met SWDE om de gemeenschappelijke resultaten te analyseren.
Frederik Looten: lezing op EBC-jaarcongres (18-19 november): *Using the benchmark in stakeholders communication*
- **FITA (Flanders International Technical Agency)**
Frederik Looten zetelt in de Raad van Bestuur

- **Protos**
In december is Frederik Looten aangesteld tot lid van de Raad van Bestuur als vertegenwoordiger van De Watergroep.
- **GIPOD & KLIP**
De Watergroep werkt mee aan de ontwikkeling van GIPOD (het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein) om informatie rond werken op het openbaar domein digitaal uit te wisselen. *Meer info op www.agiv.be/producten/gipod en www.klip.be.*
- **Aqua Publica Europea**
De Watergroep is lid van Aqua Publica Europea, de vereniging opgericht om het publieke karakter van de drinkwatersector in Europa te vrijwaren. De Watergroep is trekker voor de werkgroep R&D. De leden van Aqua Publica Europea staan samen in voor drinkwatervoorziening en waterzuivering voor 50 miljoen Europeanen.
www.aquapublica.eu
- **Contactgroep filtratie** (met Pidpa en de Nederlandse drinkwaterbedrijven)
- **Themagroepen KWR onderzoeksinstituut**
- **KIWA Gastec**
- **Ceocor**
- **Technology Approval Group TAG,**
Link met jonge innovatieve bedrijven
- **Wireless Community** (secretariaat: IMEC Leuven)
- **Water Supply & Sanitation Technology Platform,**
WssTP: link met EU
- **IWA en Belgische tak B-IWA**
- **Kennisuitwisselingscontacten met buitenlandse drinkwaterbedrijven,** bv. Vitens en WML (NL) en Sedif (F)
- **BCM-netwerk van de Vlaamse overheid**
De Watergroep trad toe tot het kennisdelingsnetwerk BCM (business continuity management) van de Vlaamse overheid. Dit netwerk focust op goede business-continuïteitsplannen vanuit de problematiek van een mogelijke elektriciteitsschaarste.
- **Biotreat**
Europees project voor de ontwikkeling en evaluatie van microbiologische behandelingstechnieken voor de verwijdering van lage concentraties van bestrijdingsmiddelen uit grondwater.
- **TAPES (Transnational Action Program on Emerging Substances)**
Europees project voor nieuwe verontreinigende stoffen
- **Universiteit Gent**
Opsporing Cryptosporidium in oppervlakte- en drinkwater
- **Diverse gespecialiseerde werkgroepen wateranalyse**
Voor de invoering van nieuwe analysemethoden in het kader van de erkenning (opstellen van methodevoorschriften in het Watercompendium van VITO)
- **NORMAN netwerk**
Adviesverlening aan de Europese Commissie over nieuwe probleemstoffen in water
- **Contactgroep putten**
Uitwisseling met Nederlandse drinkwaterbedrijven
- **Internationale Scheldec commissie**
De Watergroep werkt binnen het Scheldeoverleg mee in verschillende werkgroepen (waterkwaliteit, waterkwantiteit ...) en maakt deel uit van de Vlaamse delegatie.
www.isc-cie.org
- **KWR (Watercycle Research Institute)**
Themagroep duurzame bronnen en watersystemen, werkgroep bedrijfstakonderzoek microbiologische analysemethoden
- **CIW (Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid)**
Werkgroepen watertoets, ecologisch waterbeheer, grondwater, oppervlaktewater, doelstelling en monitoring, waterkwantiteit
- **CEEP (Central Europe Energy Partners)**
Werkgroep water
- **Technische Werkgroep Transhennuyère**
- **Universiteiten (UGent, KU Leuven, Ulg)**
- **Belgisch Comité voor Hydrogeologen**
- **Vlaamse Raad van Netbeheerders**
- **Vlario (Overlegplatform & kenniscentrum voor rioleringen- en afvalwaterzuiveringssector in Vlaanderen)**
- **GRB-Raad** (Grootschalig Referentiebestand)
- **IAH (International Association of Hydrogeologists)**
- **Beroepsvereniging van Vlaamse Milieucoördinatoren**
- **Kortom (Vereniging voor Overheidscommunicatie)**
- **BVIC (Belgische Vereniging voor Interne Communicatie)**

Opendeurdagen, bezoeken en evenementen

– Bezoek IL&FS India (21 februari 2014)

De directeur van het bedrijf IL&FS Water Limited uit India, Sameer Vyas, bracht een bezoek aan De Watergroep in het kader van een mogelijke samenwerking.

– Studiedagen RioPACT (18 maart en 22 april 2014)



Onze business unit RioPACT organiseerde voor onze vennoten een studievoormiddag over de BTW-regeling bij rioleringsprojecten.

– Wereldwaterdag (21-22 maart 2014)

Op 21 maart (de dag voor Wereldwaterdag) stelde De Watergroep het waterproductiecentrum De Gavers en de watertorens van Meensel-Kiezegem en Nieuwkerken-Waas open voor leerlingen uit de buurt. Onze waterbar stond opgesteld in Leuven.



– Bezoek delegatie Suriname (16-17 april 2014)



Op 16 en 17 april bracht een delegatie van de Surinaamse Waterleidingmaatschappij (SWM) een bezoek aan De Watergroep. Onder de deskundige begeleiding van de medewerkers van de business unit Industrie & Services werd een bezoek gebracht aan enkele installaties van De Watergroep: de pilootproeven op de Leie bij Alpro in Wevelgem, het waterproductiecentrum De Gavers in Harelbeke en de industriële kanaalwaterbehandelingsinstallatie bij Rousselot in Gent.

– Waterleidingsportdag in Limburg (24 mei 2014)

Onze provinciale directie Limburg organiseerde in 2014 als Belgische gastheer de waterleidingsportdag in Sint-Truiden. Een jaarlijks voetbaltornooi en een loopwedstrijd dat door de Nederlandse drinkwaterbedrijven wordt georganiseerd.

– Opening waterinstallatie Vlevico (2 juli 2014)

Op 2 juli 2014 werd onze waterinstallatie bij Vlevico, het vleesverwerkend bedrijf van Colruyt Group officieel geopend. Onze business unit Industrie & Services bouwde er een waterinstallatie die ter plaatse het afvalwater van Vlevico zuivert tot drinkbaar water dat opnieuw kan hergebruikt worden.



– **Bezoek journalist L'Avenir in Biez (30 juli 2014)**



Eind juli brachten Tom Diez (afdelingshoofd Winning en Leefmilieu), woordvoester Kathleen De Schepper en Marc Dreze (hydrogeoloog bij SWDE) een bezoek aan de winning van Biez met een journalist van L'Avenir. Het bezoek paste in een zomerreeks met reportages over locaties die niet voor het grote publiek toegankelijk zijn.

– **Jobrock Kuurne (18 september)**

Deelname door provinciale directie West-Vlaanderen.

– **Bezoek TNAV (23 september 2014)**

Het Vlaams Netwerk Watertechnologie TNAV bracht een bezoek aan ons centraal laboratorium en aan ons waterproductiecentrum HAC in Haasrode.

– **Open Bedrijvendag (5 oktober 2014)**



De Watergroep stelde twee locaties open voor het grote publiek:

- waterproductiecentrum De Gavers (2.700 bezoekers);
- waterproductiecentrum Hasselt (850 bezoekers).

– **Informatievergadering masterplan De Blankaart (13 oktober 2014)**

Tijdens een informatievergadering werden alle belanghebbenden geïnformeerd over het grootschalige project (masterplan De Blankaart 2015-2023). Eerder vond ook al een toelichtende presentatie plaats op de dorpsvergadering in Woumen.

– **Aquarama (23 oktober 2014)**

De business unit Industrie & Services nam deel aan de vakbeurs voor watertechnologie Aquarama in Haasrode met een eigen beursstand.

– **Bezoek Angolees waterbedrijf (17-18 december 2014)**

Bezoek van de firma Arenito Aguas de Angola (AAdA) in het kader van een mogelijke samenwerking.



De Watergroep

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

jaarverslag2014.dewatergroep.be

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba 

Maatschappelijke zetel

Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel

T +32 238 94 11 • F +32 230 97 98

info@dewatergroep.be • www.dewatergroep.be

BTW BE 0224 771 467