

Activiteitenverslag 2017



**Van bron tot kraan
... en terug**



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.



Inhoud

VOORWOORD VOORZITTER 6

OVER DE WATERGROEP 7

Missie, visie en waarden	7
Onze missie	7
Onze visie	7
Onze waarden	7

Samenstelling raad van bestuur en directiecomité	8
Raad van bestuur	8
Directiecomité	9

Werking bestuursorganen	10
Centrale bestuursorganen	10
Provinciale bestuursorganen	11

Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen	12
Een doordacht en efficiënt bedrijfsrisicobeheer	12
Engagement buiten de grenzen: een betere drinkwatervoorziening voor Ituri (Congo)	13

Welkom aan 193.000 nieuwe klanten uit Vlaamse Rand	14
Ook 2 nieuwe Riopact-vennoten	14

Kerncijfers	15
--------------------	-----------

DRINKWATER 16

Drinkwaterproductie in feiten en cijfers	16
---	-----------

Aantal inwoners en leveringseenheden	18
---	-----------

32.768 km leidingen	19
Gemiddelde leeftijd leidingnet nog iets hoger	19

Kwaliteit van bron tot kraan	20
Analyses tonen aan: drinkwaterkwaliteit is uitmuntend	20
Belangrijke wijzigingen aan de drinkwaterwetgeving	22
Audit kwaliteitssystemen leidt tot bijkomende accreditaties	22
Een ruimer aanbod van analyses	23

Investerings in drinkwaterproductie	24
West-Vlaanderen	24
Oost-Vlaanderen	25
Vlaams-Brabant	26
Limburg	26
Slimme technologie voor een slimme watervoorziening	28
Een volgende fase richting grootschalige GIS-databank	28
Digitale meetsystemen op proef	28
Slim met bedrijfsgegevens	28
Waterbronnen en milieu	29
Een uitzonderlijk droge periode	29
Bronnen permanent gemonitord	30
Een klimaatbestendige drinkwatervoorziening	30
Een doordachte beschermingsstrategie	31
VOKA Charter Duurzaam Ondernemen	32
Watertechnologie	32
Zacht water voor alle klanten	32
Droogteproblematiek	33
Een masterplan voor De Blankaart	34
Onderzoek & Ontwikkeling	35
Cyber Security	36
Materialentechnologie	36
AFVALWATER	37
Wezembeek-Oppem en Kraainem worden Riopact-vennoot	38
48 Riopact-gemeenten	38
INDUSTRIEWATER	39
Volume industriewater stijgt	40
Tweede installatie bij Colruyt op basis van regenwater	40
De nieuwe installatie in feiten en cijfers	40
De Watergroep bouwt installatie bij Agristo	41
Nieuw contract bij Euro Pool System	41
Propere kratten	41

WATERMAKERS 42

Meander bouwt verder aan De Watergroep van morgen	42
Digitale dienstverlening	43
Eerste MoKa's in Neerpelt	43
Website mét klantenzone	43
Verder werken aan Neptunus	43
Vesta Pro van start	43
Fase 2 vult aan	43
Mee in de digitale wereld	44
Klachten leiden tot optimalisaties	44
drinKraantjeswater: productpromotie via verschillende kanalen	44
Onze visie in de praktijk	45

VOORWOORD VOORZITTER



“Werk maken van een duurzame watervoorziening”

‘Dankzij haar kennis en expertise staat De Watergroep sterk om in de toekomst nog een stap verder te zetten, met aandacht voor maatschappelijke, economische en klimatologische uitdagingen die op ons afkomen.’



Mieke Van Hootegem

voorzitter raad van bestuur De Watergroep

Anno 2018 zijn **‘duurzaamheid’** en **‘circulair denken’** trending economische begrippen. Bij De Watergroep zijn deze principes echter niet zo nieuw. Want wij maken al langer werk van een duurzame watervoorziening, wij ondersteunen onze gemeentelijke vennoten om te komen tot een toekomstgericht afvalwaterbeheer en voor onze industriële klanten werken we wateroplossingen op maat uit.

Voor onze **drinkwaterproductie** zijn we afhankelijk van natuurlijke bronnen: grond- of oppervlaktewater. We hebben er alle belang bij deze bronnen op een toekomstgerichte manier in te zetten, zodat ze toereikend zijn om ook de volgende generaties van drinkwater te voorzien. In het kader van de klimaatverandering onderzoeken we innovatieve pistes om nieuwe voorraden aan te spreken. Het is onder meer deze toekomstgerichte aanpak die 11 gemeenten uit de Vlaamse Rand rond Brussel overtuigd heeft om begin 2018 de overstap te maken naar De Watergroep. Andere elementen die hierbij zeker meespeelden waren een goed bedrijfseconomisch voorstel en het feit dat het drinkwatertarief daalt voor het merendeel van de betrokken klanten. Ik wil onze nieuwe klanten en vennoten dan ook van harte welkom heten.

Het drinkwater dat wij leveren gaat nadien als **afvalwater** terug naar de riolering. Via Riopact, een samenwerkingsverband van De Watergroep en Aquafin, staan wij gemeenten met raad en daad bij op het vlak van afvalwaterbeheer. Het doet ons genoegen dat onze nieuwe vennoten Wezembeek-Oppem en Kraainem meteen ook Riopact-vennoot zijn geworden. Daardoor kiezen zij voor een totaaloplossing die hen ontzorgt voor het behalen van de afvalwaterdoelstellingen. Zo werken zij samen met ons aan een gezonde wateromgeving waar het goed leven is.

Voor onze industriële klanten maken we de cirkel helemaal rond. Daar maken we **‘water op maat’** op basis van gezuiverd afvalwater of andere hernieuwbare bronnen. Bij Colruyt namen we een tweede installatie in dienst die regenwater behandelt tot drinkwaterkwaliteit. Bij aardappelverwerker Agristo maken we proceswater op basis van Leiewater, met uitbreidingsmogelijkheden op het vlak van hergebruik van afvalwater. Voor al onze industriewaterprojecten samen konden we in 2017 voor het eerst de kaap van de 7 miljoen m³ geproduceerd proceswater overschrijden.

Dankzij haar kennis en expertise staat De Watergroep sterk om in de toekomst nog een stap verder te zetten, met aandacht voor maatschappelijke, economische en klimatologische uitdagingen die op ons afkomen. Door continu de vinger aan de pols te houden van de nieuwste technologische ontwikkelingen, door open te staan voor innovatie en samenwerkingsverbanden, door de durf te hebben om ook alternatieve drinkwaterbronnen te onderzoeken, kunnen we blijven instaan voor een kwaliteitsvolle en klantgerichte drinkwatervoorziening.

Om vlot te kunnen inspelen op veranderende omgevingsfactoren, hebben we in 2017 ons reorganisatieproject **Meander** opgestart, waarbij we ons bedrijf omschakelen van een provinciaal georganiseerde naar een procesgestuurde organisatie. Dit project is veel meer dan een reorganisatie: het is een cultuuromslag naar een lerend en innovatief bedrijf met focus op de veranderende omgeving. Ik wil graag onze medewerkers bedanken die hier vol enthousiasme hun schouders hebben ondergezet en die er tegelijkertijd hebben voor gezorgd dat ik u met dit jaarverslag ook mooie financiële resultaten kan voorleggen.

Mieke Van Hootegem
voorzitter raad van bestuur

OVER DE WATERGROEP



"193.000 nieuwe klanten en 58 collega's erbij"

'Begin 2018 kregen we er 193.000 nieuwe klanten, 64.500 aftakkingen en 58 nieuwe collega's bij. Dankzij de inzet van een speciaal daartoe opgericht team en een nauwe samenwerking tussen alle betrokken partijen konden we dit overnamedossier van 11 gemeenten uit de Vlaamse Rand rond Brussel succesvol afronden.'



Heleen Hulpiau

Afdelingshoofd Exploitatie Productie en Opslag

→ Missie, visie en waarden

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 voorgrond** 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

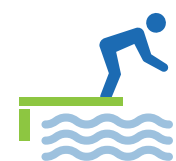
We dragen zorg voor onze klanten, onze collega's en de gebruikte middelen.



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.

→ Samenstelling raad van bestuur, directiecomité en managementteam

Raad van bestuur



V.l.n.r.: Staand: Eric De Keyser, Dirk Claes, Hedwig Kerckhove, Michiel Van Peteghem, Gunther Coppens, Francis Bosmans, Dirk Robbeets, Luc Vande Caveye, Hans Goossens, Gerald Kindermans - Zittend: Danny Deneuker, Kristel Gevaert, Mieke Van Hootegem, Laurence Battaille, Luc Asselman - Niet op de foto: Annie Mervillie, Mieke Offeciërs, Van De Wiele, Charlotte Van Strydonck, Christel Verlinden, Pieter De Cuyper

Voorzitter

Herman Van Autgaerden (tot 10 november 2017)
Mieke Van Hootegem (vanaf 10 november 2017)

Ondervoorzitters

Luc Asselman (vanaf 30 juni 2017)
Danny Deneuker (vanaf 30 juni 2017)
Kristel Gevaert
Tania Janssens (tot 9 juni 2017)
Albert Vandezande (tot 9 juni 2017)

Bestuurders

Luc Asselman (tot 30 juni 2017)
Francis Bosmans
Dirk Claes (vanaf 9 juni 2017)
Gunther Coppens (vanaf 10 november 2017)
Jozef De Borger (tot 9 juni 2017)
Eric De Keyser
Danny Deneuker (tot 30 juni 2017)

Hedwig Kerckhove

Gerald Kindermans
Annie Mervillie
Dirk Robbeets

Luc Vande Caveye

Mieke Van Hootegem (tot 10 november 2017)
Christel Verlinden (vanaf 9 juni 2017)
Charlotte Van Strydonck

Onafhankelijke bestuurders

Laurence Battaille (vanaf 9 juni 2016)
Mieke Offeciërs-Van De Wiele (vanaf 9 juni 2016)

Regeringscommissarissen

Michiel Van Peteghem, regeringsafgevaardigde van de Vlaamse minister van Omgeving, Natuur en Landbouw
Pieter De Cuyper, regeringsafgevaardigde van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting

Directiecomité



V.l.n.r. Sammy Wuyts, Jan Hammenecker, Hans Goossens, Eddy Troosters, Paul Suenens

Het **directiecomité** bestaat uit:

- ◆ Hans Goossens, directeur-generaal
- ◆ Jan Hammenecker, directeur Markt en Klant
- ◆ Sammy Wuyts, directeur Bedrijfsondersteunende Diensten
- ◆ Eddy Troosters, directeur Distributie en Toevoer
- ◆ Paul Suenens, directeur Productie en Opslag

Het directiecomité staat in voor de dagelijkse leiding van De Watergroep en vertaalt de beleidslijnen die de raad van bestuur uitzet naar operationele prioriteiten. De brutolonen van de 5 leden van het directiecomité bedroegen in 2017 in totaal 612.880 euro.

Het **managementteam** bestaat uit:

- ◆ Hans Goossens, directeur-generaal
- ◆ Raymond Bellemans, directeur HR
- ◆ Marc Buysse, projectmanager Bedrijfsprocessen Re-engineering
- ◆ Bert De Winter, directeur Innovatie
- ◆ Jan Hammenecker, directeur Markt en Klant
- ◆ Rudi Hilven, preventieadviseur IDPB
- ◆ Luc Keustermans, directeur Strategische Projecten
- ◆ Frederik Looten, directeur Externe Relaties
- ◆ Paul Suenens, directeur Productie en Opslag
- ◆ Eddy Troosters, directeur Distributie en Toevoer
- ◆ Sammy Wuyts, directeur Bedrijfsondersteunende Diensten

Het managementteam staat in voor de realisatie van de doelstellingen en strategie op langere termijn.

→ Werking bestuursorganen

De raad van bestuur heeft 16 leden en een voorzitter.

- ◆ De **voorzitter** is benoemd door de Vlaamse regering.
- ◆ **8 van de 16 leden** zijn door de **Vlaamse regering** aangesteld:
 - ◆ 2 rechtstreeks door de Vlaamse Regering,
 - ◆ 4 op voordracht van de vennoten
 - ◆ 2 onafhankelijke bestuurders op voordracht van de raad van bestuur van De Watergroep.
- ◆ **De andere 8 leden** zijn aangesteld door de **algemene vergadering**, op voordracht van de vennoten.

In de **provinciale comités** zetelen de vennoten van de provinciale waterdiensten van West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg.

Centrale bestuursorganen

Wijzigingen raad van bestuur

Met de algemene vergadering van 9 juni 2017 kwam een einde aan de mandaten van mevrouw Tania Janssens, de heer Albert Vandezande en de heer Jozef De Borger. Op voordracht van de vennoten van Vlaams-Brabant stelde de algemene vergadering mevrouw Christel Verlinden en de heer Dirk Claes aan als nieuwe bestuurders.

De Vlaamse regering heeft eveneens de mandaten van mevrouw Mieke Van Hootegem en de heer Luc Asselman verlengd en ze heeft het mandaat verlengd van de heer Francis Bosmans, voorgedragen door de Limburgse vennoten. Deze mandaten gingen eveneens in op 9 juni 2017 en lopen voor een periode van 3 jaar.

Bij besluit van de Vlaamse Regering van 19 mei 2017 werden mevrouw Laurence Battaille en mevrouw Mieke Offeciers-Van De Wiele aangesteld als onafhankelijk bestuurder bij De Watergroep, dit op voordracht van de raad van bestuur van De Watergroep en voor een mandaatperiode van 3 jaar.

Begin november heeft de heer Herman Van Outgaerden zijn ontslag heeft ingediend als **voorzitter van de raad van bestuur**. De Vlaamse regering heeft op 10 november mevrouw Mieke Van Hootegem aangesteld als nieuwe voorzitter en de heer Gunther Coppens als lid van de raad. De heer Herman Van Outgaerden was voorzitter sinds februari 2014 en heeft de raad van bestuur in die

periode op een constructieve en gedreven manier geleid. Hij was de stuwende kracht achter de statutenwijziging die tijdens de bijzondere algemene vergadering van 8 december 2017 werd goedgekeurd en achter de interne reorganisatie die De Watergroep momenteel doorvoert. Deze organisatiewijzigingen moeten ons toelaten in de toekomst nog efficiënter te werken en een optimale dienstverlening te bieden aan klanten en vennoten.

Mevrouw Mieke Van Hootegem maakt sinds 2010 deel uit van de raad van bestuur van De Watergroep en van het provinciaal bureau West-Vlaanderen. Zij wil verderbouwen op de beleidslijnen die door haar voorganger zijn uitgezet, met de klemtoon op sensibilisering en communicatie rond drinkwater

Activiteiten raad van bestuur

In 2017 vergaderde de raad van bestuur 17 keer. Het gemiddelde aanwezigheidspercentage bedroeg 86%. Binnen de raad van bestuur waren volgende comités actief:

- ◆ het bureau van de raad van bestuur,
- ◆ het auditcomité,
- ◆ het comité interne zaken,
- ◆ het comité externe zaken,
- ◆ de consultatieve commissie voor de pensioenen (deels samengesteld uit leden van de raad van bestuur en deels uit afgevaardigden van het personeel).

Het comité interne zaken en het comité externe zaken werden afgeschaft bij beslissing van de raad van bestuur van 31 maart 2017.

De comités geven advies over de hun toegewezen dossiers. Gemiddeld was 80% van de leden aanwezig op de comitévergaderingen.

De leden van de raad van bestuur worden vergoed volgens het stelsel dat de algemene vergadering uitwerkte op 8 juni 2007 en aanpaste op 6 juni 2008. Deze vergoedingen beantwoorden aan het besluit van de Vlaamse regering van 9 maart 2007 over de vergoedingen van de bestuurders van de extern verzelfstandigde agentschappen van de Vlaamse overheid, en van de regeringsafgevaardigden die toezicht uitoefenen bij deze agentschappen.

Statutenwijziging zorgt voor verdere vereenvoudiging bestuursorganen

De bijzondere algemene vergadering heeft op 8 december 2017 een **statutenwijziging** goedgekeurd die leidt tot een verdere vereenvoudiging van de bestuursorganen van De Watergroep.

De Watergroep maakt momenteel de omschakeling van een provinciaal georganiseerd bedrijf naar een procesgestuurd bedrijf. Als een logisch gevolg van deze evolutie stappen we ook af van de provinciale opsplitsing van onze bestuursorganen. Dankzij een heldere bestuursstructuur is de rol en de toegevoegde waarde van elk orgaan duidelijk.

Om de aandeelhouders de gelegenheid te geven hun controletaak uit te oefenen, hun visie op de werking van De Watergroep weer te geven en hun ideeën en bekommernissen aan te kaarten, krijgen zij een forum in het aandeelhoudersbestuur, dat minstens trimestrieel vergadert. Dit aandeelhoudersbestuur komt in de plaats van de huidige provinciale bureaus en comités.

Vanaf januari 2019 zal er nog één drinkwaterdienst zijn en één rioolwaterdienst met elk één aandeelhoudersbestuur. De gemeentelijke en provinciale vennoten maken deel uit van deze aandeelhoudersbesturen. De vergaderingen zullen om praktische redenen wel nog regionaal worden georganiseerd.

Vanaf 2020 bestaat de raad van bestuur uit 13 leden in plaats van 17. Conform het decreet deugdelijk bestuur en het decreet lokaal bestuur zullen 5 van 13 bestuurders onafhankelijk zijn.

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.

Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus in 2017:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	11	89%
Oost-Vlaanderen	9	91%
Vlaams-Brabant	10	93%
Limburg	10	68%

Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale comités in 2017:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	3	80%
Oost-Vlaanderen	3	80%
Vlaams-Brabant	4	81%
Limburg	4	55%

RioP-waterdiensten. Voor afvalwaterbeheer zijn er RioP-waterdiensten actief in West- en Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. De leden van de raad van bestuur die wonen in de provincie van de betrokken RioP-waterdienst, zijn lid van het provinciaal comité en van het bureau van het provinciaal comité van die RioP-waterdienst.

Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale RioP-comités in 2017:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	5	87%
Oost-Vlaanderen	3	52%
Vlaams-Brabant	3	93%

→ Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen

De kerntaak van De Watergroep bestaat erin kwaliteitsvol drinkwater te maken en te leveren voor 3,2 miljoen klanten. Om dit dag na dag te kunnen doen, is een doordacht en efficiënt risicobeheer noodzakelijk. Daarnaast vinden wij het onze maatschappelijke taak om ook ontwikkelingslanden op weg te zetten naar een duurzame drinkwatervoorziening.

Een doordacht en efficiënt bedrijfsrisicobeheer

Een goed bedrijfsrisicobeheer betekent in de praktijk dat we mogelijke scenario's oplijsten en maatregelen nemen die de risico's verminderen en ons in staat stellen de mogelijke gevolgen ervan snel en accuraat te verhelpen. In 2017 lag de focus op het uittekenen van een nieuwe organisatiestructuur, de opmaak van waterleverings- en waterveiligheidsplannen en de beheersing van de financiële risico's. Er is een nauwe wisselwerking tussen risicobeheer en interne audit. Interne audit evalueert of er genoeg interne controlemechanismen zijn om de bedrijfsrisico's te beperken en gaat of de controles effectief gebeuren.

Nieuwe organisatiestructuur

Om ook in de toekomst een toonaangevend waterbedrijf te blijven, maakt De Watergroep de overstap van een geografisch georganiseerde naar een procesgestuurde organisatie met meer aandacht voor kennisoverdracht en innovatie. De focus op innovatie moet ervoor zorgen dat nieuwe ontwikkelingen en evoluties ingang vinden bij De Watergroep.

Waterleveringsplannen en waterveiligheidsplannen

Het voornaamste risico voor De Watergroep bestaat erin dat we niet zouden kunnen voldoen aan onze kerntaak: 24 uur per dag en 7 dagen per week kwaliteitsvol drinkwater leveren. Mogelijke oorzaken daarbij zijn een onvoldoende beschikbare toegang tot waterbronnen of een besmetting van het drinkwater.

Om een duidelijk overzicht te hebben van de beschikbare watervoorraden werden de **waterleveringsplannen** in 2017 voltooid. Deze plannen werden opgesteld voor het volledige leveringsgebied, onderverdeeld in bevoorradingsgebieden, die op hun beurt bestaan uit meerdere verbruikszones. Naast een overzicht van de technische infrastructuur omvat het leveringsplan per verbruikszone de capaciteit en levering onder niet-verstoorde omstan-

digheden. Om een beeld te krijgen van de robuustheid van de leveringszekerheid is voor elke installatie of hoofdleiding in kaart gebracht hoe een uitval kan opgevangen worden via de beschikbare reservecapaciteit en/of via verbindingsmogelijkheden met andere gebieden. Uit deze sterkte-zwakteanalyse worden benodigde investeringen afgeleid om de leveringszekerheid te verbeteren, zoals het uitbreiden van de wincapaciteit uit grond- of oppervlaktewater, het verhogen van de zuiveringscapaciteit, het versterken van het toevoernet of verbindingen met andere drinkwaterbedrijven.

Om het kwaliteitsrisico te beperken, werden **waterveiligheidsplannen** opgesteld waarin alle huidige en toekomstige risico's voor de winning, de zuivering en de distributie van drinkwater worden geïdentificeerd en nauwkeurig geïnventariseerd. Expertgroepen hebben de bedreigingen beoordeeld en het risico bepaald. Risicomanagement is een continu proces. Daarom worden de waterveiligheidsplannen periodiek getest en herzien. Er is een coördinator waterveiligheidsplannen actief die deze planning- en controlecyclus vastlegt en bewaakt. Zo kunnen we de permanente levering van kwaliteitsvol drinkwater, nu en in de toekomst, nog beter waarborgen.

Naast de waterveiligheidsplannen zorgen een 24/7-wachtdienst, performante informatica- en communicatiesystemen, en een goed uitgewerkt staalnameprogramma voor een optimale controle. Langlopende overeenkomsten met andere drinkwaterbedrijven en de uitbouw van een nooddrinkwatervoorziening in samenwerking met AquaFlanders laten eveneens toe bij calamiteiten snel een oplossing te bieden en de klanten een minimale dienstlevering te waarborgen.

Financiële risico's

Het **debiteurenrisico** en het **renterisico** worden als belangrijkste financiële risico's beschouwd.

Om het **debiteurenrisico** te beperken, rekent De Watergroep op een goed uitgebouwd intern debiteurenbeheer. Er wordt gewerkt met 3-maandelijkse tussentijdse aanrekeningen, die ervoor zorgen dat het risico per open-

staande drinkwaterfactuur beperkt blijft. Indien deze maatregelen niet zorgen voor een tijdige inning is het mogelijk een beroep te doen op het uitgewerkte externe debiteurenbeheer, dat opgesplitst wordt in een minnelijke en een gerechtelijke fase.

Het **renterisico** wordt beheerst door zowel de oorzaak als de gevolgen aan te pakken. De Watergroep probeert de schuldlast te beperken door de opmaak van een investeringsplan op lange termijn, een uitgavenbudget en een uitgewerkt monitoringsysteem om de schuldgraad optimaal te beheersen. Door een permanente opvolging van de uitstaande leningen en een maximale spreiding over looptijden, aanbieders en vervaldagen wordt het financiële risico beperkt.

Meer info over het maturiteitsprofiel en de spreiding van de uitstaande schulden vindt u in het financieel verslag.

Interne audit

Het bedrijf EY voert als onafhankelijke partij de interne auditwerkzaamheden uit. De **bevindingen van de audits** worden rechtstreeks gerapporteerd aan het **auditcomité**. De leden van het auditcomité zijn benoemd door de raad van bestuur en hebben als rol het toezicht uit te voeren op de interne controlesystemen (inclusief risicobeheer). De interne audit en risicobeheer werken nauw samen. De risicoanalyse wordt gebruikt om het driejaarlijkse auditplan op te maken. De afdeling bedrijfsrisicobeheer coördineert intern met de directies en afdelingen de opmaak van een actieplan om de aandachtspunten uit de audits concreet aan te pakken. Het auditcomité dient te beoordelen of deze actieplannen voldoende zijn om het risico af te dekken en krijgt halfjaarlijks een status van de openstaande en gesloten bevindingen in de vorm van een opvolgingsaudit.

In 2017 werden naast 2 opvolgingsaudits nog volgende auditthema's opgenomen:

Overheidsopdrachten en delegatiebesluit

Het doel van deze audit was om de bestaande werkmethode, risico's en controles met betrekking tot overheidsopdrachten en (sub)delegatie te analyseren. Het onvolledig beheren en rapporteren van gedelegeerde bevoegdheden werd als auditbevinding met hoog risico gedetecteerd. Dit zal in het kader van de reorganisatie ook opgenomen worden in 2018.

IT-audit productie en toevoer

Het doel van deze audit was om de afbakening van rollen en verantwoordelijkheden binnen de processen productie en toevoer te meten en de risico's van de IT-omgeving van productie- en toevoeractiviteiten in kaart te brengen. In sommige gevallen wordt de back-up-apparatuur nog voor andere doeleinden gebruikt, wat een hoog risico inhoudt. Het management engageert zich ertoe dit in de loop van 2018 recht te zetten.

Audit financiële systeemlekken

Het doel van de audit was om fouten in de betalingen, zwakheden in de interne controle en opportuniteiten voor hoger operationeel rendement te identificeren binnen de dienst crediteuren en de bijbehorende activiteiten van het aankoopproces. Bij deze audit werd een zeer klein aantal anomalieën gedetecteerd. Er werden geen bevindingen met hoog risico opgetekend.

Audit interne doorrekening business units

Deze audit heeft zich voornamelijk toegespitst op het al dan niet bestaan van formele afspraken omtrent doorrekening van kosten en de volledigheid, tijdigheid en accuraatheid van kosten doorgerekend aan de business units. Er werden geen bevindingen met hoog risico opgetekend.

Audit kennisbeheer

De audit had als doel de bestaande kennis van De Watergroep 'high level' in kaart te brengen en de eventuele tekortkomingen in het kennisbeheer te inventariseren. Enkel de bevindingen omtrent visie en strategie werden als hoog risico beschouwd. Om tegemoet te komen aan de bevindingen wordt de directeur innovatie aangesteld als eindverantwoordelijke om de visie te ontwikkelen, uit te dragen en om te zetten naar doelstellingen die door het hele managementteam gedragen en ondersteund worden. De visie zal worden opgebouwd in de loop van 2018.

Engagement buiten de grenzen: een betere drinkwatervoorziening voor Ituri (Congo)

Vanuit haar visie op duurzaamheid en sociaal engagement wil De Watergroep zich ook inzetten voor een rechtvaardig en duurzaam waterbeheer in ontwikkelingslanden. In 2017 verleende De Watergroep advies bij de uitbouw van een duurzame drinkwatervoorziening in Ituri (Congo). Dit project loopt binnen het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling en in samenwerking met de niet-gouvernementele organisatie (ngo) Protos.

Ituri is een district in het noordoosten van Congo. Protos werkt er, samen met een Congolese partner, al ruim dertig jaar aan de uitbouw van drinkwater- en sanitaire voorzieningen. De 13 aangelegde drinkwatersystemen voorzien er een half miljoen mensen van water, maar dat is nog altijd maar iets meer dan 10% van de bevolking. Sinds 2014 kunnen lokale gemeenschappen in Congo de drinkwatervoorziening op zich nemen, dit dankzij een nieuwe wet. Het project dat De Watergroep ondersteunt, helpt hen daarbij op weg.

De Watergroep stelt niet alleen financiële middelen ter beschikking van de lokale gemeenschappen, maar ook kennis en expertise. Dat gebeurt onder meer via technische ondersteuning bij de watervoorziening, door vorming aan te bieden en door voorstellen te formuleren voor een overkoepelende ondersteuningsstructuur.

Het project loopt nog tot eind 2018. Tegen die datum moeten de 13 drinkwatercomités in Ituri beter werken en 558.000 watergebruikers ondersteunen.



→ Welkom aan 193.000 nieuwe klanten uit Vlaamse Rand

Na de beslissing van de Vlaamse vennoten om uit te treden uit I.W.V.B./Vivaqua besloten 11 van hen de overstap te maken naar De Watergroep. Dat betekent dat De Watergroep op 1 januari 2018 een groei kende met 64.500 aftakkingen en 193.000 nieuwe klanten. 6 van de 11 gemeenten behoorden al gedeeltelijk tot het verzorgingsgebied van De Watergroep, waardoor het totale verzorgingsgebied voortaan uit 180 gemeenten bestaat.

Alle betrokken partijen werkten nauw samen om de overstap voor klanten en vennoten vlot te laten verlopen. Voor de meeste klanten houdt de overstap naar De Watergroep een merkbare daling van de drinkwaterfactuur in.

Ook 2 nieuwe Riopact-vennoten

2 gemeenten hebben niet alleen voor hun drinkwatervoorziening gekozen voor De Watergroep: Kraainem en Wezembeek-Oppem treden ook toe als Riopact-vennoot en vertrouwen daardoor hun rioleringsbeheer toe aan het samenwerkingsverband van De Watergroep en Aquafin.

	Bijkomend aantal aftakkingen	Bijkomend aantal inwoners
Dilbeek	14.500	41.262
Grimbergen	3.102	12.967
Halle	10.296	30.597
Kortenberg	2.244	7.084
Kraainem	4.529	13.637
Merchtem	294	813
Sint-Genesius-Rode	6.612	18.107
Sint-Pieters-Leeuw	10.537	33.371
Steenokkerzeel	2.427	6.677
Tervuren	5.363	14.436
Wezembeek-Oppem	4.583	13.949

→ Kerncijfers

Situatie op 31-12-2017

	2017	2016
Productie (miljoen m³)		
Grondwater	94,36	91,74
Oppervlaktewater	35,94	35,16
Totaal	130,30	126,80
Aankoop van derden (miljoen m³)		
SWDE	26,37	26,48
water-link	5,74	4,41
Farys	10,89	9,62
Andere	1,45	1,37
Totaal	44,46	41,88
Verkoop aan derden (miljoen m³)		
SWDE	3,37	3,58
Farys	3,99	1,85
Andere	0,49	0,49
Totaal	7,84	5,92
Aftakkingen		
In dienst	1.341.360	1.324.738
Bestaande	1.361.514	1.342.540
Aangesloten gemeenten		
Volledig	158	158
Gedeeltelijk	17	17
Totaal	175	175
Bevolking		
	3.027.595	3.021.102
Kapitaal		
Ingeschreven kapitaal (euro)	902.640.250	902.640.250
Aantal aandelen	39.505.610	39.505.610
Medewerkers (gemiddeld voor 2017)		
Statutair	1.284	1.300
Contractueel	184	172
Totaal	1.468	1.472

DRINKWATER



“Nergens zonder drinkwater”

‘Tijdens de erg droge periode in juni 2017 werden een aantal waterproductiecentra, waaronder het waterproductiecentrum dat gebruik maakt van water uit de Dikkebusvijver, tijdelijk stilgelegd. Dankzij de keuze van De Watergroep om in te zetten op verschillende bronnen, zowel grond- en oppervlaktewater, als diepe en ondiepe grondwaterwinningen, kwam de drinkwatervoorziening tijdens de droogteperiode nergens in het gedrang.’



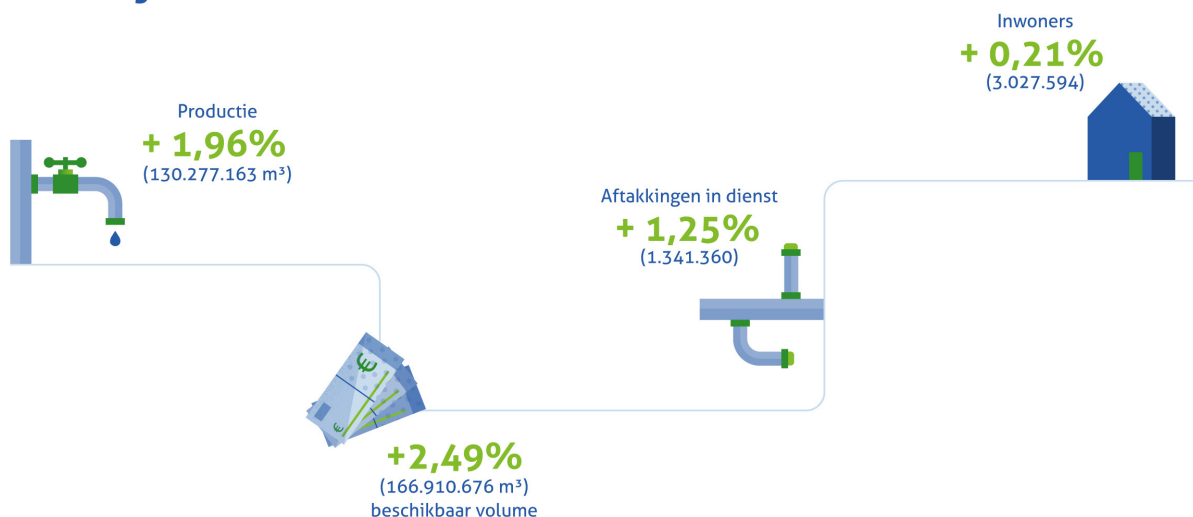
Ingrid Keupers

Hydroloog op de afdeling Waterbronnen en Milieu

De Watergroep levert kwaliteitsvol drinkwater aan 3,2 miljoen Vlamingen. Vanuit een duurzame en toekomstgerichte visie investeren we in onze infrastructuur, in nieuwe technologie en in een duurzaam beheer van onze ruwwaterbronnen. Zo bereiden we ons voor op de uitdagingen die op ons afkomen.

→ Drinkwaterproductie in feiten en cijfers

Kerncijfers drinkwater



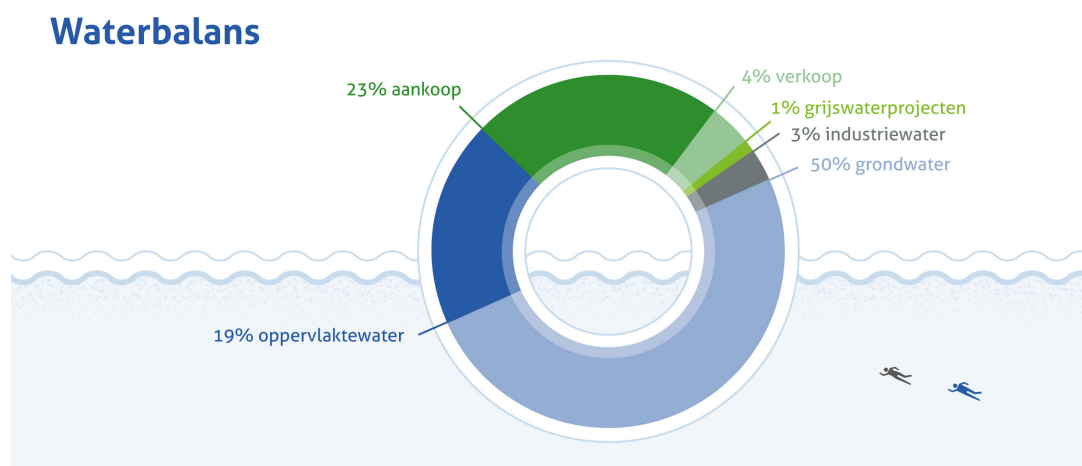
- ◆ In 2017 produceerde De Watergroep 130.296.499 m³ drinkwater. Dat is 2,68% meer dan in 2016.
- ◆ Het beschikbaar volume aan drinkwater voor eigen klanten bedroeg 166.910.676 m³, wat een stijging betekent van 2,49%.
- ◆ Daarnaast biedt De Watergroep 5.471.009 m³ ‘ander water’ op maat aan: industriewater dat we bij industriële klanten ter plaatse produceren.

Watervolume (m ³)	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal	2016-2017
Water beschikbaar in eigen installaties na behandeling	37.502.559	17.091.203	28.351.601	47.351.136	130.296.499	+2,68%
Aangekocht bij andere directies De Watergroep		1.625.094	823.699	155.501	2.604.294	
Aangekocht bij derden	12.745.879	13.074.761	17.493.641	1.142.796	44.457.077	+6,16%
Aangekocht bij andere directies De Watergroep		5.604	1.780.595	818.095	2.604.294	
Verkocht aan derden	1.347.094	3.960.952	2.372.176	162.678	7.842.900	+32,52%
Beschikbaar volume drinkwater	48.901.344	27.824.502	42.516.170	47.668.660	166.910.676	+2,49%
Waarvan afgestaan voor grijs water (uit waterproductiecentrum)	1.568.796				1.568.796	+2,96%
Beschikbaar volume ander water	635.802	2.015.321	1.933.118	479.411	5.063.652	+3,92%
Beschikbaar volume ander water (Nederland)					5.471.009	+3,50%

De **wateraankopen** stijgen met 6,2%. In 2017 heeft De Watergroep vooral meer aangekocht bij Farys en water-link. De **waterverkoppen** stijgen met 32,5%. De Watergroep heeft vooral meer water verkocht aan Farys (+ 2 miljoen m³).

Het nettoresultaat van deze waterbalans is een stijging van het **totaal beschikbaar volume aan drinkwater** voor verdeling aan de klanten met **2,5% ten opzichte van 2016**.

In waterproductiecentrum De Gavers wordt ook '**grijs water**' geproduceerd ten behoeve van industriële klanten. Dit volume is gestegen met 3%. Het beschikbare volume **industriewater** geproduceerd op de site van industriële klanten is eveneens gestegen met 3,5%.



→ Aantal inwoners en leveringseenheden

Meer inwoners. Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van De Watergroep is met 0,21% gestegen van 3.021.099 inwoners eind 2016 naar 3.027.594 inwoners eind 2017.

Meer aftakkingen. Het aantal in dienst zijnde aftakkingen is met 16.622 eenheden gestegen (+1,28%) van 1.324.738 eind 2016 naar 1.341.360 eind 2017.

Evenveel gemeenten. Het verzorgingsgebied van De Watergroep bestaat uit 175 gemeenten, waarvan 158 volledig en 17 gedeeltelijk bevoorraad worden.

Aantal inwoners op 31 december 2017

Provincies	2017	2016	stijging	% stijging
West-Vlaanderen	817.945	817.158	787	0,10%
Oost-Vlaanderen	563.855	561.812	2.043	0,36%
Vlaams-Brabant	775.500	772.198	3.302	0,43%
Limburg	870.294	869.931	363	0,04%
Totaal	3.027.594	3.021.099	6.495	0,21%

Aantal aftakkingen in dienst op 31 december 2017

Provincies	2017	2016	stijging	% stijging
West-Vlaanderen	372.763	368.238	4.525	1,23%
Oost-Vlaanderen	251.488	248.206	3.282	1,32%
Vlaams-Brabant	331.306	327.068	4.238	1,30%
Limburg	385.803	381.226	4.577	1,20%
Totaal	1.341.360	1.324.738	16.622	1,28%

→ 32.768 km leidingen

Op 31 december 2017 had het leidingnet van De Watergroep een totale lengte van 32.768 km. De natuurlijke aangroei van het netwerk bedroeg 153 km. Dit is het verschil tussen de lengte van de nieuw aangelegde leidingen en de lengte van de uit dienst genomen leidingen.

Lengte leidingnet (km) op 31-12-2017	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal
Nieuw in 2017 (a)	148,2	87,6	87,7	118,4	442,0
Uit dienst in 2017 (b)	99,1	58,9	61,0	70,0	289,0
Aangroei in 2017 (a)-(b)	49,1	28,8	26,7	48,4	153,0
Totaal netwerk in dienst op 31-12-2017	10.356	5.133	7.968	9.311	32.768

Gemiddelde leeftijd leidingnet nog iets hoger

Het leidingnet is **gemiddeld 36,3 jaar oud**. De leidingen die in **2017 uit dienst genomen** werden, waren gemiddeld **48,2 jaar oud**, wat iets lager ligt dan in 2016.

Onze leidingen



→ Kwaliteit van bron tot kraan

Kwaliteitsvol drinkwater leveren. Dat is en blijft onze kerntaak. Via duizenden staalnames volgen we de kwaliteit van ons product op, van bron tot kraan. We investeren ook in nieuwe technologie om die stalen sneller en efficiënter te kunnen analyseren en om in te spelen op mogelijke toekomstige bedreigingen. Ons laboratorium kreeg via een audit de bevestiging dat het aan hoge standaarden voldoet.



Analyses tonen aan: drinkwaterkwaliteit is uitmuntend

In 2017 analyseerde het laboratorium van De Watergroep 39.427 stalen, een stijging met 5% ten opzichte van 2016. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van een intensievere opvolging van onze ruwwaterbronnen, zowel wat grond- als oppervlaktewater betreft. Ook het aantal staalnames voor de opvolging van de processen in de waterbehandeling nam toe.

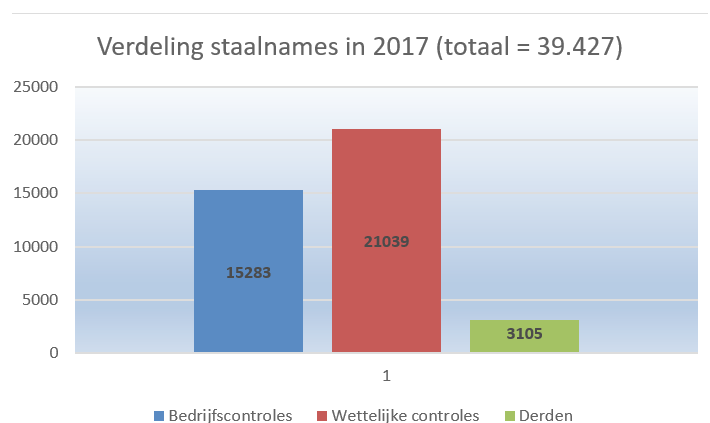
3 soorten controles

De **wettelijke controles** omvatten de analyses van:

- de ruwwaterbronnen (grond- en oppervlaktewater)
- het geproduceerde drinkwater ter hoogte van de uitgang van de waterproductiecentra
- het water tijdens opslag in watertorens en reservoirs
- het geleverde drinkwater bij de klanten.

De **bedrijfscontroles** omvatten:

- de analyses van de waterbehandelingsprocessen
- de analyses bij herstellingswerken en uitbreidingen aan het distributienet
- de staalnames voor de industriewaterprojecten van de business unit Industrie & Services.



Tot slot voerde het laboratorium ook een beperkt aantal **analyses** uit voor **derden**.

De verdeling van het aantal monsters in 2017 is hieronder weergegeven:

3 soorten parameters

Het drinkwater moet voldoen aan strenge eisen, zoals voorgeschreven in het Besluit van de Vlaamse Regering van 13 december 2003 houdende reglementering inzake de kwaliteit en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie. Meer dan 60 parameters of parametergroepen moeten worden geanalyseerd.

Deze parameters zijn onderverdeeld in volgende categorieën:

- De **microbiologische parameters van lijst A** omvatten indicatororganismen die kunnen duiden op een fecale besmetting van het drinkwater.
- De **chemische parameters van lijst B** omvatten stoffen met een mogelijk gezondheidsrisico. Tot deze stoffen behoren onder meer de stikstofverbindingen, een aantal zware metalen waaronder lood, een omvangrijke lijst van gewasbeschermingsmiddelenresidu's en een aantal organische microverontreinigingen (aromatische koolwaterstoffen, trihalomethanen).
- De **indicatorparameters van lijst C** omvatten zowel een aantal microbiologische parameters als een aantal chemische parameters, maar zonder gezondheidsrisico. Zij moeten beschouwd worden als signaalparameters om de waterbehandelingsprocessen tijdens de productie bij te sturen of de bedrijfsvoering in het distributieproces te optimaliseren.

Prima kwaliteit van bron tot kraan

Analyses tonen aan dat de waterkwaliteit in 2017 uitstekend was: zowel tijdens productie en opslag als tijdens het distributieproces tot bij de klant, en dit voor de verschillende categorieën van parameters.

Deze tabel geeft een overzicht van het conformiteitspercentage in 2017 voor de verschillende groepen parameters weergegeven. De resultaten werden gegroepeerd in netstalen (controles aan de keukenkraan) en stalen op sites van De Watergroep (waterproductiecentra, watertorens en reservoirs).

	% Conforme A	% Conforme B	% Conforme C	Aantal monsternames
Netstalen (gemeenten)	99.8	96.9	88.6	6.670
Sites (WPC*, WT*, RES*)	99.9	99.6	89.8	8.799

*WPC: Waterproductiecentrum

*WT: Watertoren

*RES: Reservoir

- Zowel in het distributienet als tijdens het proces van productie en opslag beantwoordt meer dan 99,8% van de stalen aan de **microbiologische parameters**. Het betreft hier bovendien de resultaten van de eerste monsternamen: in de weinige gevallen dat er normoverschrijdingen werden vastgesteld, werden onmiddellijk de nodige herstelmaatregelen (bijvoorbeeld aanpassing van de desinfectiedosis) genomen met aansluitend een nieuwe staalname. De resultaten van al deze nieuwe staalnames beantwoordden aan de norm.
- Ook de resultaten van de **chemische parameters** zijn zeer goed ter hoogte van de eigen installaties (99,6% van de stalen beantwoordt aan de norm). In het distributienet is het conformiteitspercentage lager: 96,9%. Dit laatste resultaat is voornamelijk te wijten aan overschrijdingen van zware metalen (zoals lood en nikkel) door uitloging van deze metalen uit messing gebruikt bij de aanleg van de binneninstallatie van de klant.
- Voor de **indicatorparameters** beantwoordt 88,6% van de netstalen aan de norm en 89,8% van de stalen uit onze eigen installaties. Bij de netstalen gaat het vooral om normoverschrijdingen voor ijzer door corrosie van gegalvaniseerde leidingen in de binneninstallatie en door normoverschrijdingen van natrium door het gebruik van slecht afgestelde waterverzachters. In de laatste gevallen krijgen de klanten het advies hun waterverzachter beter te laten afstellen. Vrije chloorresten zijn hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de overschrijdingen ter hoogte van onze installaties. In verschillende oppervlaktewatercentra is het chloorverbruik van het geproduceerde water hoog, wat een hoge restdosis aan chloor bij vertrek uit het productiecentrum rechtvaardigt om de bacteriologische waterkwaliteit in het distributienet te kunnen garanderen. In de meeste gevallen is het water dat geleverd wordt bij de klant wel conform voor chloor.

Belangrijke wijzigingen aan de drinkwaterwetgeving

Op 15 september 2017 keurde de Vlaamse Regering **belangrijke wijzigingen aan de drinkwaterwetgeving** goed:

- Voor **nieuwe stoffen** werd het systeem van richtwaarden ingevoerd. Het gaat bijvoorbeeld om geneesmiddelenresidu's, nanodeeltjes en microplastics. De richtwaarden moeten nog worden vastgelegd en de drinkwaterbedrijven moeten er op termijn aan voldoen. Dit laat toe de nodige infrastructuur aanpassingen te spreiden.
- De definitie van de **pesticiden** werd aangepast zodat ze overeenkomt met de definitie van de Europese Verordening 100/2009. Daardoor vallen enkel de relevante metabolieten (met dezelfde stoffeïenschappen als de moederstof) onder de categorie van de pesticiden. Voor de niet-relevante metabolieten kan het principe van de richtwaarden worden toegepast.
- **Meetprogramma's** kunnen voortaan worden ingediend op basis van een voorafgaandelijke risicogebaseerde benadering. Hierdoor kunnen de juiste inspanningen 'op maat' geleverd worden op locaties waar de drinkwaterkwaliteit het meest onder druk staat, wat leidt tot een efficiëntere opvolging van de waterkwaliteit. De Watergroep zal haar staalnameprogramma 2019 in deze zin opstellen.

In 2017 ging het **monitorprogramma radiochemische stoffen** van start in uitvoering van het 'Koninklijk Besluit van 31 mei 2016 betreffende de bescherming van de volksgezondheid tegen radioactieve stoffen in voor menselijke consumptie bestemd water'. Dit monitorprogramma gaat na of radioactieve stoffen aanwezig zijn in het drinkwater. Alle waterproductiecentra van De Watergroep werden in 2017 geanalyseerd. Enkel in 3 grondwaterwinningen uit de Carboonkalk (Kooigem, Waarmaarde en Saint-Léger) werd een lichte overschrijding van de totale alfa-straling vastgesteld. Bij verder onderzoek is gebleken dat deze straling veroorzaakt is door het natuurlijke verval van uranium in deze grondwaterlagen. De straling is echter minimaal en de stralingsdosis vormt geen enkele bedreiging voor de volksgezondheid.

Audit kwaliteitszorgsysteem leidt tot bijkomende accreditaties

In november en december 2017 voerde Belac, de Belgische accreditatie-instelling, een **audit** uit op het **kwaliteitszorgsysteem** van het laboratorium van De Watergroep. Daarbij werd het hele proces vanaf de monsternamen tot en met de rapportering van de analyseresultaten doorgelicht. Het resultaat gaf nogmaals aan dat de kwaliteit van de uitgevoerde analyses op een zeer hoog peil staat en voldoet aan de strenge eisen van de **internationale norm ISO 17025**. De accreditatie werd daarom verlengd, wat garandeert dat de gerapporteerde analyseresultaten correct en in alle onafhankelijkheid werden bekomen.

Na deze audit verleende Belac voor een aantal nieuwe analysemethoden een bijkomende accreditatie:

- Als eerste Europees drinkwaterlaboratorium behaalde De Watergroep een accreditatie voor de **identificatiemethode van bacteriën aan de hand van specifieke soorteigen eiwitten via de techniek van massaspectrometrie**. Deze identificatie gebeurt zeer snel: na enkele minuten is de bacterie geïdentificeerd. Hierdoor kunnen bepaalde acties sneller op het terrein worden gecoördineerd in functie van het gezondheidsrisico.
- We behaalden ook een accreditatie voor de **analyse van parasieten** in water zoals *Cryptosporidium* en *Giardia*. Dit zijn belangrijke kwaliteitsindicatoren in situaties waar het leidingnet verontreinigd is bij calamiteiten door de aanwezigheid van vreemd water en het is van zeer groot belang dat we kunnen aantonen dat deze parasieten niet meer in het leidingwater aanwezig zijn.
- Ook de analyse van **geneesmiddelenresidu's** in oppervlakte- en drinkwater wordt voortaan uitgevoerd onder accreditatie. Het betreft een 25-tal stoffen, waaronder pijnstillers en antibiotica. De lijst zal in 2018 verder worden uitgebreid.
- De **producten die gevormd worden bij desinfectie** (chloraat, bromaat) en de stof **perchloraat** (een stof die afkomstig kan zijn van oorlogsmunitie maar ook van kunstmest) worden gemeten met de gevoelige techniek van ionchromatografie gekoppeld aan massaspectrometrie. Ook voor deze techniek werd de accreditatie verleend. We zijn het **eerste drinkwaterlaboratorium** dat deze analysetechniek toepast.

- ◆ Tot slot behaalde De Watergroep een accreditatie voor de analyse van **totaal stikstof met doorstroomanalyse**. Met deze techniek kunnen we de verontreiniging van oppervlaktewater door verschillende stikstofverbindingen snel meten.

Een ruimer aanbod van analyses

Met het oog op een betere dienstverlening heeft het laboratorium van De Watergroep haar **portfolio uitgebreid** met volgende analyses:

- ◆ De bepaling van E. coli met een moleculaire techniek gebaseerd op gentechnologie.

Hierbij wordt de bacterie geïdentificeerd aan de hand van haar erfelijk materiaal. De analysemethode is snel: het resultaat is gekend 4 uur na opstart van de analyse. E. coli is een bacterie die aanwezig is in de darmflora van mens en dier. De aanwezigheid ervan in drinkwater wijst op een fecale besmetting. Deze techniek kan worden toegepast bij calamiteiten en stelt ons in staat de uitgevoerde herstelmaatregelen zeer snel te evalueren.

- ◆ Nieuwste techniek om de volledige bacteriologische samenstelling van een waterstaal in kaart te brengen.

Het gaat om 'Next Generation Sequencing (NGS)'. In 2017 werkte De Watergroep hiervoor samen met de Katholieke Universiteit van Leuven en met Universitair Ziekenhuis Gasthuisberg. Het laboratorium zal in 2018 de nodige apparatuur aankopen om de analyse volledig in eigen beheer te doen. Ook deze techniek stelt ons in staat snel de effectiviteit te beoordelen van herstelmaatregelen bij calamiteiten. Daarnaast stelt NGS ons in staat geur- en smaakklachten te verklaren door de aanwezigheid van specifieke bacteriën.

- ◆ De bepaling van gisten en schimmels in drinkwater

Dit gebeurt met een klassieke kweekmethode. De resultaten kunnen helpen bij de verklaring van geurklachten.

- ◆ De bepaling van sterk wateroplosbare gewasbeschermingsmiddelen

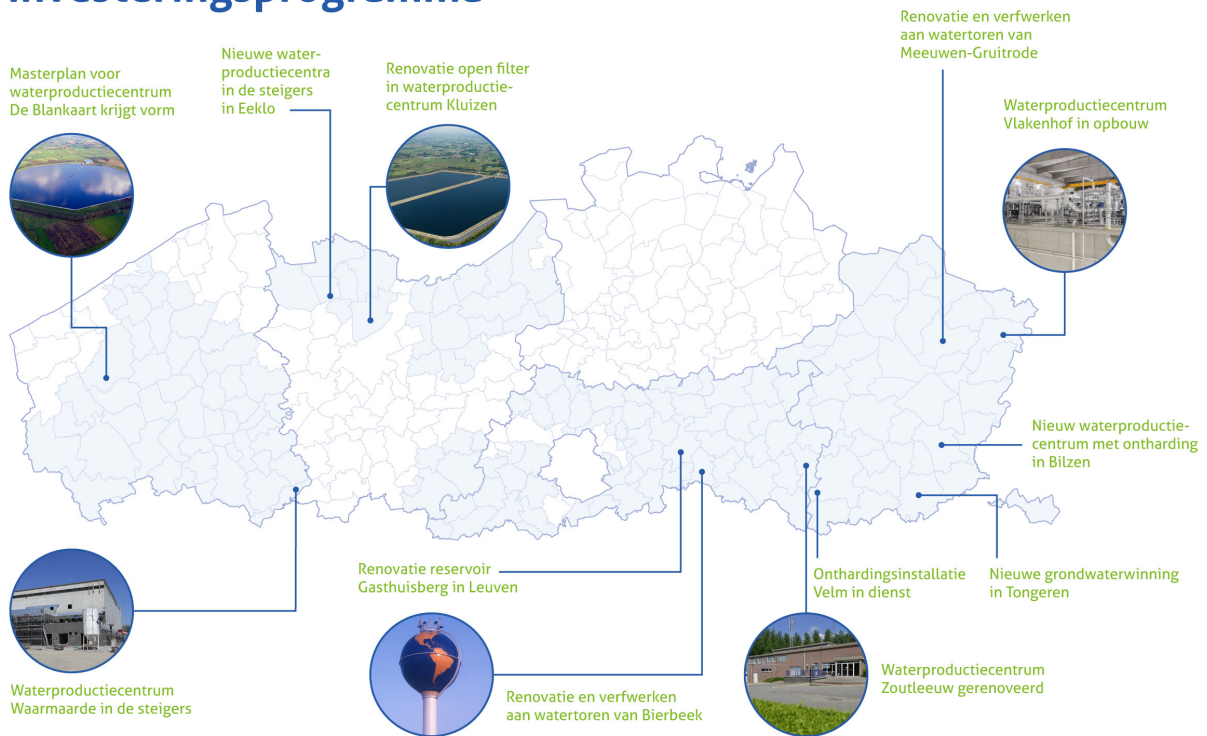
Het gaat om een nieuwe analysemethode voor een 40-tal middelen, waarvan stoffen met de hoogste verkoopcijfers. De opsporing van deze stoffen is primordiaal voor de monitoring van de ruwwaterbronnen en kan leiden tot een verdere optimalisatie van de waterbehandeling voor de verwijdering van deze stoffen. Het monsternamprogramma ging begin 2018 van start.



➔ Investerings in drinkwaterproductie

De Watergroep investeerde ook in 2017 volop in de vernieuwing van haar productie- en netwerkinfrastructuur. Wij hebben daartoe veel expertise in huis die we verder ontwikkelen in synergie met relevante kennispartners.

Investeringsprogramma



West-Vlaanderen

Masterplan voor De Blankaart krijgt vorm

In het waterproductiecentrum De Blankaart in Diksmuide produceert De Watergroep elk jaar zo'n 10 miljoen m³ drinkwater, goed voor een derde van al het drinkwater in West-Vlaanderen. De Blankaart dateert van 1973 en is



het oudste waterproductiecentrum waar De Watergroep drinkwater maakt op basis van oppervlaktewater. Daarom krijgt het centrum een grondige facelift:

- het gebruik van de nieuwste technologie zal de waterbehandeling efficiënter en duurzamer maken,
- het spaarbekken wordt gerenoveerd,
- er komt een nieuw logistiek gebouw met een bezoekersruimte en een laboratorium.

In 2017 dienden de bouwwerken voor de nabehandeling opnieuw te worden aanbesteed na de faling van de eerste aannemer.

Waterproductiecentrum Waarmaarde



In Waarmaarde (Avelgem) staat een nieuw waterproductiecentrum met ontharding in de steigers. Het opgepompte water doorloopt eerst 3 korrelreactoren voor ontharding en daarna de klassieke behandeling (casca-debeluchting en open zandfilters). Het productiecentrum heeft een maximale productiecapaciteit van 750 m³ per uur en zal volgens de huidige planning in het voorjaar van 2019 in dienst gaan.

Oost-Vlaanderen

Renovatie open filters in Kluizen

Het waterproductie van Kluizen (Evergem) dateert van het begin van de jaren 70. In het oudste gedeelte werden de filtervloeren gedurende 2 winters vernieuwd (2015-2016 en 2016-2017). Zo werd voldoende productiecapaciteit behouden in het seizoen met de laagste waterverbruiken. De renovatie zorgt ervoor dat de levensduur van deze filters met 20 jaar verlengd is. Het totale kostenplaatje bedroeg ruim 1,5 miljoen euro.

Onderboring kanaal Gent-Terneuzen

Een nieuwe toevoerleiding bevoorraadt het Waasland vanuit ons waterproductiecentrum in Kluizen. De bestaande leiding, gelegen in een toegankelijke tunnel onder het kanaal Gent-Terneuzen, werd vervangen door een nieuwe leiding buiten de tunnel. Dit gebeurde via een gestuurde boring op 32 meter diepte.

Nieuwe waterproductiecentra in de steigers in Eeklo

Het waterproductiecentrum van Eeklo produceert elk jaar gemiddeld 1,2 miljoen m³ drinkwater uit 3 puttenbatterijen en 2 diepe putten. Het oudste deel van het bestaande waterbehandelingsstation dateert echter van 1937 en is aan het einde van zijn technische levensduur. Daarom komt er op dezelfde plaats een volledig nieuw productiecentrum met een bijhorend doseer- en opslaggebouw. Het zal beschikken over moderne behandelingstechnieken, waaronder een bijkomende onthardingsstap en een actiefekoolfiltratie. De bouw is gestart in 2016 en het nieuwe productiecentrum zal klaar zijn in 2019. Ondertussen blijft het huidige waterproductiecentrum in dienst. Daarna wordt het gedeeltelijk gesloopt. Een deel van het oude waterproductiecentrum is geklasseerd en zal gerenoveerd worden.

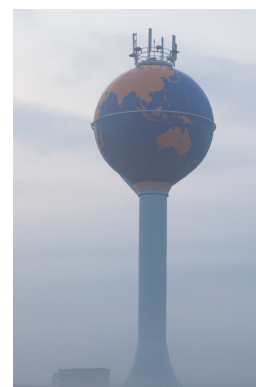
Vlaams-Brabant

Renovatie van reservoir Gasthuisberg (Leuven)

Op de site van het UZ Gasthuisberg zijn 2 reservoirs gesitueerd (inhoud 2.000 en 5.000 m³, respectievelijk gebouwd in 1968 en 1984) die een belangrijke bufferfunctie vervullen voor de bevoorrading van Leuven en het UZ. Deze buffers waren aan een grondige renovatie toe en de timing van deze werken werd afgestemd op die van het uitbreidingsproject van het Universitair Ziekenhuis. De werken werden gefaseerd uitgevoerd in de periode voorjaar 2016 – voorjaar 2017, zodat telkens 1 reservoir in dienst kon blijven. Het kostenplaatje bedroeg 270.000 euro.

Watertoren Bierbeek

De watertoren van Bierbeek, met een hoogte van 28 meter en een inhoud van 500 m³, werd gebouwd in 1969 en is door zijn uitzicht als een wereldbol een van de opvallendste watertorens van Vlaanderen. De bol, met een doorsnede van 10,6 meter, werd voor het eerst beschilderd in de zomer van 1992. Begin juli 2017 ging hij opnieuw in de steigers voor een opknapbeurt. De totale kostprijs voor het herschilderen van de watertoren bedraagt ruim 241.000 euro. Naast een nieuwe verlaag omvatte het project ook betonherstellingen, roestbehandeling en de vervanging van het dakluik en de toegangsdeur.



Waterproductiecentrum Zoutleeuw gerenoveerd

Het waterproductiecentrum Ossenweg in Zoutleeuw bestaat uit zandfilters en een onthardingsinstallatie op basis van kalkmelk. Deze kalkmelk zorgt dan wel voor zacht drinkwater, maar heeft als nadeel dat het geloosde water in de beek naast het waterproductiecentrum nog veel kalkdeeltjes bevat, die het water een witte kleur geven. De Watergroep heeft daarom het onthardingsproces omgebouwd van kalkmelk naar natronloog. Door die aanpassing kreeg de regio rondom Zoutleeuw tijdelijk hard water. De installatie werd in februari 2018 opnieuw opgestart. De renovatie omvatte eveneens de bouw van een doseerlokaal en het vernieuwen van de chemicaliënopslag.

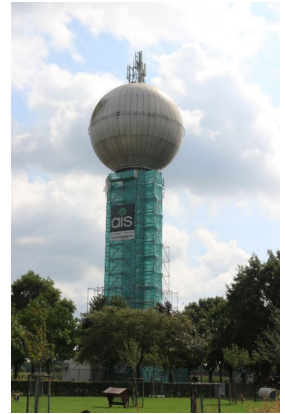
Limburg

Nieuwe grondwaterwinning in Tongeren

De afdeling Waterbronnen en Milieu voerde intensief onderzoek naar de mogelijkheden voor de bouw van een nieuwe grondwaterwinning en waterproductiecentrum in de omgeving van Tongeren. Ten zuiden van het industrieterrein van Overhaem - ten zuiden van Tongeren - werd een **verkenningsput** geboord waarop uitgebreide pomptesten werden uitgevoerd en waar de geochemische kwaliteit en stabiliteit werd onderzocht. De testen wezen uit dat de nodige watercapaciteit uit de Krijtlaag kan onttrokken zonder dat de draagkracht van de waterlaag overschreden wordt. Bovendien is het grondwater er van nature zeer zuiver. Het nieuwe waterproductiecentrum zal dus op een duurzame manier drinkwater kunnen aanleveren voor de stad Tongeren. Bovendien wordt er een centrale deelontharding geplaatst, waardoor in de toekomst 45.000 klanten onthard water zullen krijgen.

Watertoren Meeuwen

De voet van de watertoren van Meeuwen kreeg een nieuwe verflaag en er werden herstellingen uitgevoerd aan de stalen constructie en de buitenwanden. De voet van de watertoren kreeg bovendien enkele nieuwe ramen en binnenin gebeurden herstellingen.



Een nieuw waterproductiecentrum met ontharding in Bilzen

Het huidige waterproductiecentrum in Bilzen (Waltwilder) is aan vervanging toe. De Watergroep maakt van de gelegenheid gebruik om een centrale deelontharding aan het concept toe te voegen. De onthardingsstap bestaat uit pelletreactoren. Het totale budget voor de realisatie van het nieuwe waterproductiecentrum – inclusief de elektromechanische uitrusting, winningsputten, leidingen en lokale drukverhogingsinstallaties – bedraagt 10 miljoen euro. In 2017 werden de bouw van het nieuwe waterproductiecentrum en de elektromechanische uitrusting aanbesteed. De werken gaan van start in het voorjaar van 2018 en zullen zo'n 3 jaar in beslag nemen.

Onthardingsinstallatie Velm in dienst

In het voorjaar van 2017 werd de onthardingsinstallatie van het nieuwe waterproductiecentrum in Velm in dienst genomen. Daardoor daalt voor de klanten in Sint-Truiden de hardheid van het geleverde water van 49 naar 18 Franse graden. Er werd bij het ontwerp gekozen om te ontharden met natriumhydroxide (NaOH) en de bestaande ontijzering mee te integreren in het nieuwe waterproductiecentrum. Dit zorgt voor een verlaging van het NaOH-verbruik en dus voor kostenbesparing omdat het water na ontijzering meer belucht kan worden. Het gevolg is ook dat de geproduceerde pellets zuiverder zijn en een wittere kleur hebben, waardoor ze beter kunnen gevaloriseerd worden.

De volledige zuivering werd gemodelleerd in het programma PHREEQC om de opstart efficiënter te kunnen opvolgen. Dit model laat ook toe om in de toekomst sneller in te spelen op veranderende kwaliteiten en sneller fouten in de werking van het station en de geleverde kwaliteit op te sporen.

Waterproductiecentrum Vlakenhof

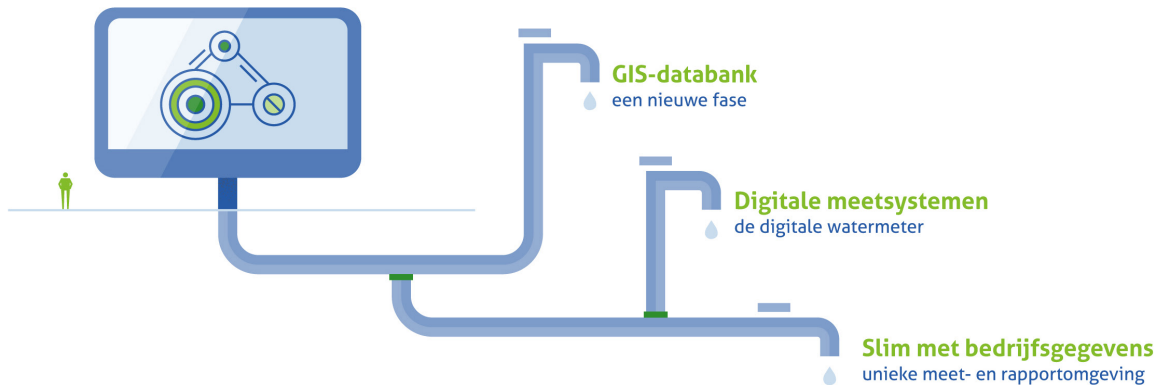


In Maaseik bouwt De Watergroep een nieuw waterproductiecentrum dat kadert in het watervoorzieningsplan voor de provincie Limburg, waarbij het de bedoeling is om in de toekomst alle Limburgse gemeenten van zacht water te voorzien. Het water dat in Maaseik zal opgepompt en behandeld worden, is van nature zacht, waardoor geen extra ontharding nodig is. Door de uitbouw van het waterproductiecentrum Vlakenhof kan er meer zacht water vanuit de winningen in de Maasvallei naar Zuid-Limburg gepompt worden. De totale investeringskost voor het gehele project bedraagt zo'n 14 miljoen euro. Vanaf het najaar van 2017 krijgen vanuit Vlakenhof grote delen van Kinrooi, Maaseik en Dilsen-Stokkem zacht water, samen met een klein deel van Maasmechelen. Ook de opslagcapaciteit voor Noord-Limburg wordt gevoelig uitgebreid.

Later volgen onthardingsinstallaties in **Bilzen, Tongeren, Kortesseem, Borgloon** en **Nieuwerkerken**.

→ Slimme technologie voor een slimme watervoorziening

De Watergroep maakt om een slimme manier gebruik van digitale technologieën om de watervoorziening in de toekomst nog efficiënter en doordachter te maken.



Een volgende fase richting grootschalige GIS-databank

In de periode 2012-2016 werden meer dan 350.000 zichtbare toestellen opgemeten op het terrein en ingeladen in de GIS-databank (geografisch informatiesysteem) van De Watergroep. In mei 2017 startte een nieuwe fase: het eerder ingetekende leidingnetwerk wordt verschoven op basis van de opgemeten punten. Dit moet op termijn leiden tot een grotere nauwkeurigheid en meer gebruiksvriendelijkheid.

De Watergroep koos voor een **volledige conversie** van het net, waardoor de ligging van het netwerk zo goed als exact wordt weergegeven in de GIS-databank. Eind 2017 was 15% van het totale netwerk grootschalig omgezet. Tegen het huidige ritme zal dit project in het voorjaar van 2022 kunnen worden afgerond.

De grootschalige omzetting levert een groot aantal voordelen op. Zo zullen medewerkers leidingen en toestellen sneller kunnen terugvinden in de GIS-viewer en zal het gebruik van de papieren detailschetsen drastisch kunnen dalen. Ook zal het mogelijk zijn om nauwkeurigere informatie over het leidingnetwerk naar derden te versturen. Dat moet op termijn het aantal schadegevallen als gevolg van graafwerkzaamheden doen dalen.

Digitale meetsystemen op proef

Het Internet of Things is brandend actueel en verandert de manier waarop wij vandaag leven en 'beleven'. Ook binnen de waterwereld duikt dit thema op onder de vorm van digitale meetsystemen, beter bekend als de digitale watermeter. De Watergroep voert al enkele jaren onderzoek naar de toepasbaarheid van deze technologie. In 2017 werd beslist volop in te zetten op deze digitale meetsystemen. Na een marktbevraging zullen in 2018 verschillende pilotprojecten uitrollen.

Slim met bedrijfsgegevens

Met 132 nieuwe rapportaanvragen en 95 verfijningen aan bestaande rapporten werkte het team rond Business Intelligence (BI) verder aan het aanleveren van correcte bedrijfsinformatie binnen De Watergroep. Naast het sneller aanleveren van wettelijke rapporten, lag in 2017 de klemtoon op de rapportering rond '**Niet in Rekening gebracht Water**' (NRW).

Waterbedrijven verliezen volgens schattingen van de Wereldbank jaarlijks ± 60% van het geproduceerde water. De raming voor De Watergroep ligt een stuk lager: 20%, maar elk percent is er één te veel. De oorzaken zijn verscheiden: waterdiefstal, lekken, blussen van branden, spoelen van het leidingennetwerk. Dit verloren water

kan niet aangerekend worden, vandaar de benaming 'Niet in Rekening gebracht Water'.

Het NRW-team nam in 2017 samen met het BI-team de eerste stappen in het terugdringen van dit verlies. Door de verspreide registratiesystemen met elkaar te koppelen en de gegevens op elkaar af te stemmen, is het nu mogelijk om een **uniforme rapportering** van het NRW op dag-, maand- en jaarbasis te raadplegen. Verder op de planning: de proactieve opsporing van lekken via geavanceerde data-analysetechnieken zoals data science en artificiële intelligentie.

Door deze unieke meet- en rapportomgeving werken we actief mee aan het terugdringen van NRW. Een daling van het NRW biedt niet alleen ruimte voor nieuwe innovaties, maar vermindert ook de energieverstopping, het gebruik van chemicaliën, de overlast op publiek domein (zinkgaten, spuitende leidingen, herstellingen ...).

→ Waterbronnen en milieu

Voor haar drinkwaterproductie is De Watergroep afhankelijk van natuurlijke bronnen: grondwater en oppervlaktewater. Met het oog op de toekomst willen we die bronnen veiligstellen. Duurzame exploitatie is immers belangrijk voor het milieu, voor de kwaliteit van het water en voor de beschikbare voorraden.

Een uitzonderlijk droge periode

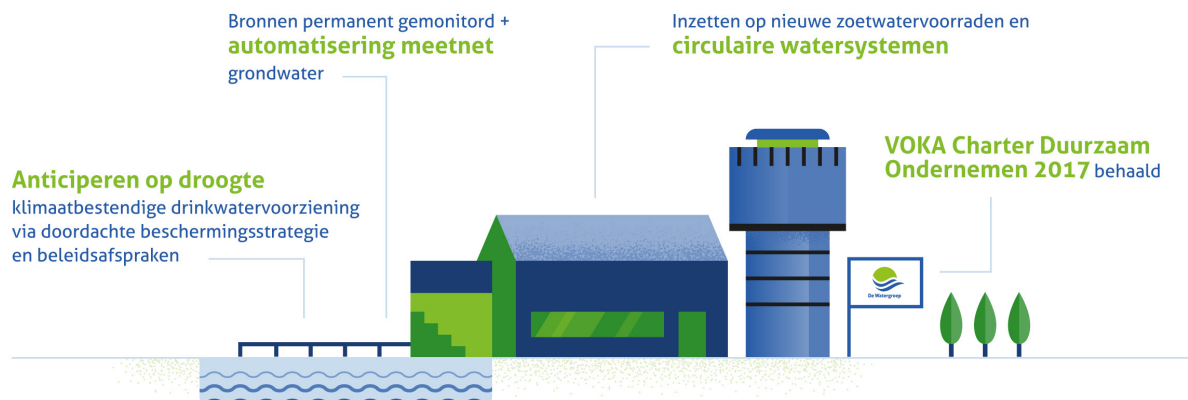
De periode september 2016 – oktober 2017 was **uitzonderlijk droog**. Pas vanaf november en december 2017 waren de neerslaghoeveelheden abnormaal hoger dan normaal en normaliseerde de toestand. De jaarneerslag voor 2017 was met 749 mm lager dan normaal, maar kan statistisch gezien als vrij normaal worden beschouwd.

Vooral de winter 2016-2017 kan beschouwd worden als een uitzonderlijk droge periode die een grote impact heeft gehad op de algemene waterbeschikbaarheid. De winterneerslag is belangrijk voor de voeding van de grondwaterlagen. Ook de oppervlaktewaterspaarbekens van Kluzen (Evergem) en De Blankaart (Diksmuide) worden gevuld in deze periode. Daarnaast leidt een intense droge periode in het voorjaar en de zomer tot een hoger drinkwaterverbruik, wat de watervoorziening onder druk zet.

Om ook in droge periodes de drinkwatervoorziening te kunnen garanderen werkt De Watergroep aan maatregelen op verschillende domeinen:

- meer zoet water bergen
- de kwaliteit en de beschikbaarheid van zoet water verbeteren, inclusief het ontwikkelen van alternatieve waterbronnen
- bronnen diversifiëren: grond- en oppervlaktewater, diepe en ondiepe grondwaterbronnen.

De Watergroep: duurzaam waterbedrijf



Bronnen permanent gemonitord

Ook in 2017 hield de afdeling Waterbronnen en Milieu de grondwaterstanden rond haar winningen continu in het oog via de grondwaterpeilindicator. Deze indicator geeft weer wat de grondwaterstand is in de 1.600 opgemeten putten is en analyseert die ten opzichte van de historische metingen.

Door de droogte werden langduriger lage grondwaterstanden opgemeten dan in de voorbije 20 jaren het geval was. De globale peilindicator toont dat de grondwaterpeilen niet extreem ver wegzakten, maar dat de lage peilen wel langer aanhielden dan andere jaren. Dit leidde echter niet tot een probleem bij het winnen van het nodige grondwater voor de drinkwatervoorziening. De hoeveelheid neerslag was dan weer meer dan gemiddeld in november en december 2017, waardoor de grondwaterlagen geleidelijk terug aangevuld werden en de waterpeilen terug naar een normale wintertoestand evolueerden.

Ook de beschikbaarheid van **oppervlaktewater** voor de drinkwaterproductie wordt gemonitord, dit op basis van het waterpeil in de spaar- en bufferbekkens en de mogelijkheden tot inname. In 2017 hebben zich nergens noemenswaardige problemen voorgedaan en kon de drinkwatervoorziening permanent gegarandeerd blijven.

Een klimaatbestendige drinkwatervoorziening

Tijdens de droogte van 2016-2017 is de drinkwatervoorziening nooit in het gedrang gekomen. Dit bevestigt dat De Watergroep in het verleden een juiste strategische keuze gemaakt heeft door te gaan voor brondiversificering: we zetten in op grond- en oppervlaktewater, en zowel op diepe als ondiepe grondwaterwinningen. Ook in de toekomst houden we dit beleid aan.

Wel is duidelijk dat de zoetwaterbronnen vooral in **West-Vlaanderen** sterk onder druk staan, en de verwachting is dat dit nog zal toenemen door de klimaatverandering. Analyse heeft uitgewezen dat de huidige winmogelijkheden niet langer zullen volstaan om ook in de toekomst aan de drinkwatervraag te kunnen voldoen. Naast de geplande uitbreiding van De Gavers van 32.000 naar 50.000 m³/dag, is er nood aan bijkomende winnings- en bergingscapaciteit in West-Vlaanderen en meer bepaald in het IJzerbekken. Dit werd dan ook opgenomen in het watervoorzieningsplan op lange termijn. De Watergroep zet haar expertise in binnen de projectwerkgroep die de provincie West-Vlaanderen heeft opgestart om

een integrale studie uit te werken die de problematiek van de waterbeschikbaarheid in kaart brengt. Verder zijn dit concrete pistes om onze drinkwatervoorziening af te stemmen op de klimaatverandering:

- gebruikmaken van nieuwe zoetwatervoorraden
- inzetten op circulaire watersystemen
- beleidsafspraken maken
- een duidelijke strategie uitstippelen
- het meetnet grondwater automatiseren.

Nieuwe zoetwatervoorraden

De zoetwatervoorraden in het IJzerbekken zijn van nature beperkt. Daarom heeft de afdeling Waterbronnen en Milieu in 2017 een onderzoek gestart naar volgende opties om nieuwe zoetwatervoorraden te creëren:

- extra zoetwaterberging in de ondiepe en deels verzilte kreekruigen (PoldARR waterproject: Polder Artificially Recharged and Reclaimed water)
- diepe ASR (Aquifer Storage & Recovery).

In beide gevallen wordt het teveel aan water in natte periodes geborgen in de ondergrond om zo de zoetwaterbeschikbaarheid te vergroten. In het eerste geval wordt het zoute water verdrongen door zoet water, in het tweede geval wordt gebruikgemaakt van de beschikbare bergingscapaciteit in de diepe ondergrond.

Inzetten op circulaire watersystemen

Samen met de Nederlandse onderzoeksinstituten KWR zijn verkennende gesprekken gevoerd over nieuwe onderzoeksprojecten in de programma's 'Zuinig met zoet' en 'Zout door zoet':

- Het project '**Zuinig met zoet**' brengt de best practices uit Vlaanderen en Nederland in kaart om hergebruik van water, o.m. bij de industrie, verder te promoten en in te zetten. Doel is om de druk op de zoetwaterbronnen te verminderen en meer in te zetten op de principes van de circulaire economie.
- Het project '**Zout door zoet**' is een potentieel commercieel project. Daarbij zetten we onze kennis en expertise op het vlak van hydrogeologie en de zout-zoet-problematiek langs de kust in om lokaal, o.m. in de landbouw, extra regenwater te bergen in de ondergrond door verdringing van het aanwezige zoute water en zo de zoetwatervoorraad te vergroten.

Beleidsafspraken rond droogte



De afdeling Waterbronnen en Milieu van De Watergroep heeft een actieve rol gespeeld binnen de Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid (CIW), die eind juni 2017 door de minister van Leefmilieu werd aangeduid als droogtecoördinator.

Volgende acties werden ondernomen:

- In het najaar 2017 werd een **evaluatierapport over de droogte 2016-2017** voorgelegd aan en goedgekeurd door de minister.
- Een ontwerp voor het **draaiboek crisisbeheer bij droogte** geeft onder meer aan welke sectoren prioritair recht hebben op water in geval van schaarste.
- De aanzet is gegeven voor een **waterschaarste- en droogterisicobeheerplan**, dat tot doel heeft watervraag en wateraanbod in evenwicht te houden. Het steunt op 2 pijlers:
 - De **proactieve pijler** omvat de (beleids)maatregelen die nodig zijn om de goede (kwantitatieve) toestand te bereiken en zo de kans op een crisis zo beperkt mogelijk te houden.
 - De **reactieve pijler** omvat de maatregelen die vóór en tijdens een crisis nodig zijn om de schadelijke gevolgen van de crisis zo veel mogelijk te beperken.

Automatisering meetnet grondwater

In 2017 is gestart met het uitbouwen van een **automatisch meetnet** voor het opmeten van de **grondwaterpeilen**. Alle nodige peilputten worden daartoe uitgerust met

een automatische sonde met teletransmissie (Internet of Things). Op die manier worden de waterpeilen hoogfrequent automatisch gemeten, gevalideerd en doorgestuurd naar onze databanken. Zo kunnen we in de toekomst onze bronnen nog beter beheren voor en tijdens extreme droogtes.

Dit meetsysteem heeft enkele belangrijke voordelen:

- De Watergroep beschikt over actuele grondwaterpeilmetingen in en nabij de waterwinningen.
- Met de hoogfrequente metingen ontstaat er een beter inzicht in de dynamiek van de grondwaterpeilen en de beschikbare reserves.
- Er vertrekt een alarm bij afwijkende grondwaterpeilen.
- Mogelijke putverstopping zal sneller en accurater kunnen worden opgevolgd.
- Het systeem is op termijn kostenefficiënter.

Gedurende een periode van 3 jaar zullen 500 peilputten en 250 productieputten verder geautomatiseerd worden.

Een doordachte beschermingsstrategie

Voor een veilige en betrouwbare drinkwaterwatervoorziening is een doeltreffend beschermingsbeleid van de bronnen uitermate belangrijk. In 2017 werden voor heel wat kwetsbare grondwaterwinningen **brondossiers** opgesteld. Daarbij worden de risico's geëvalueerd op het gebied van waterbeschikbaarheid en waterkwaliteit. Voor de geïnventariseerde risico's is een plan van aanpak uitgewerkt zodat nu en in de toekomst een betrouwbare drinkwatervoorziening gegarandeerd kan worden.

De resultaten van de risicobeheerstrategie hebben onder meer geleid tot het versterken van de **beschermingsstrategie**. Hierbij wordt rekening gehouden met mogelijke toekomstige bedreigingen in functie van veranderende omgevingsfactoren: klimaatverandering en toenemende droogte, ontwikkelingen op het vlak van het ondergronds medegebruik, mogelijke conflicterende belangen, toenemende druk op het watersysteem door ontwikkeling en gebruik van nieuwe stoffen.

De nieuwe inzichten werden uitgewerkt tot krachtlijnen voor een aangepast beschermingsbeleid rond grondwaterwinningen en een nieuw beschermingsbeleid rond oppervlaktewaterwinningen. Deze werd voorgelegd aan de Vlaamse Overheid.

VOKA Charter Duurzaam Ondernemen

In 2017 behaalde De Watergroep voor het eerst het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen voor de volledige organisatie. Dit is een mooie bevestiging van de inspanningen die we als waterbedrijf leveren om duurzaam ondernemen verder te integreren in onze bedrijfsvoering.



Aan de basis ligt een plan van 10 actiepunten die leiden tot concrete resultaten op het terrein:

1. Overleg met landbouworganisaties rond duurzame landbouw rondom de winningen
2. Promotie van kraantjeswater binnen het project drinkKraantjeswater
3. Betere beveiliging van technische installaties
4. Verbeterde kwaliteit van de werkomgeving via de verdere uitbouw van het HR-platform Vesta Pro
5. Welzijnsenquête bij de medewerkers
6. Verdere uitbouw van maatschappelijk engagement in ontwikkelingslanden
7. Duurzaam grondstoffenbeheer via samenwerking met AquaMinerals rond het beheer van reststoffen
8. Recuperatie van afvalwater via ionenuitwisseling
9. Ecologisch terreinbeheer op de eigen terreinen van het waterproductiecentrum in Zele
10. Organisatie van familiedag ten voordele van Kom op tegen Kanker in Ninove.

→ Watertechnologie

De Watergroep houdt als toonaangevend drinkwaterbedrijf de vinger aan de pols van de nieuwste technologische ontwikkelingen op het vlak van waterproductie en -distributie. Waar mogelijk gebeurt dit in synergie met externe kennispartners. Een duurzaam en toekomstgericht beheer van onze natuurlijke bronnen én een duurzame exploitatie van onze infrastructuur vormen daarbij de rode draad.

Zacht water voor alle klanten

De Watergroep wil op termijn zacht water leveren aan al haar klanten. Hard water is gezond drinkwater maar het zorgt wel voor comfortproblemen, vooral bij warmwater-

toepassingen. Daarom gaan we bij de bouw of renovatie van waterproductiecentra steeds na of centrale deelontharding noodzakelijk is als bijkomende behandelingsstap.

Onthard water voor Limburg

In Limburg wordt al lang onthard water geleverd vanuit de waterproductiecentra van Bovelingen (Heers) en Hasselet. Begin 2017 heeft De Watergroep een nieuwe onthardingsinstallatie in dienst genomen in Velm. Daarnaast hebben wij ons geëngageerd om in versneld tempo werk te maken van 5 nieuwe onthardingsinstallaties.

Waterproductiecentrum Overhaem (Tongeren)

Het centrum van Tongeren krijgt momenteel hard water van de winning Lauw. De zuidelijke delen van Tongeren krijgen eveneens hard water, maar dan van Diets-Heur. Zodra De Watergroep haar nieuwe waterproductiecentrum in Overhaem in dienst neemt, worden deze winningen en de bijhorende waterproductiecentra uit dienst genomen.

In 2017 werd het basisontwerp van het nieuwe waterproductiecentrum afgewerkt. Het is de bedoeling vanuit het nieuwe waterproductiecentrum onthard water te leveren aan zoveel mogelijk klanten in Tongeren. Zo zal een hydrofoor ook de hoger gelegen klanten in Vreeren voorzien van onthard water in plaats van de huidige aanvoer van hard water van het Waalse drinkwaterbedrijf SWDE.

Waterproductiecentrum Kortesseem

In Kortesseem komt een nieuw waterproductiecentrum met centrale deelontharding. Het wordt een clustering van de bestaande winningen van Vliermaal, Vliermaalroot en Wintershoven. In 2017 werden op het terrein van het waterproductiecentrum van Vliermaalroot pilotproeven uitgevoerd met de proefcontainer ontharding. De proefopstelling bestond uit een reactor en een nageschakelde dubbellaagsfilter. 3 verschillende scenario's werden onderzocht: ontharding met natriumhydroxide van het onbeluchte water, van het beluchte ruwe water en van het reine water. Op basis van de resultaten en een economische analyse wordt in 2018 een ontwerp gemaakt voor de nieuwe onthardingsinstallatie in Kortesseem.

Waterproductiecentrum Bilzen

In 2017 zijn de bouwwerken van start gegaan op het terrein.

Waterproductiecentra Borgloon en Nieuwerkerken

Het gebouw van het nieuwe waterproductiecentrum met ontharding in Borgloon wordt in 2019 aanbesteed. De indienstneming is gepland voor het voorjaar van 2023. Het gebouw van het nieuwe waterproductiecentrum met ontharding in Nieuwerkerken wordt in 2020 aanbesteed. Daar is de indienstneming gepland voor het najaar van 2023.

Onthard water voor Vlaams-Brabant: Kortenberg krijgt grootste onthardingsinstallatie

Vanaf 2021 zal De Watergroep in het noorden van Vlaams-Brabant zacht water aankopen van water-link. Daardoor worden verschillende grondwaterwinningen ten zuiden van Leuven, die niet langer noodzakelijk zijn voor de drinkwatervoorziening, uit dienst genomen. Het water uit de winningen die in dienst blijven zal worden onthard in het nieuwe waterproductiecentrum Meerbeek in Kortenberg. Het nieuwe waterproductiecentrum komt vlakbij het bestaande reservoir, waardoor de pompen die het drinkwater aanvoeren niet moeten worden aangepast.

Het ontwerp van de installatie bestaat uit 4 korrelreactoren, gevolgd door 6 open filters. De capaciteit van het waterproductiecentrum bedraagt gemiddeld 1.250 m³ per uur, met pieken tot 2.000 m³. Daardoor zal het waterproductiecentrum van Meerbeek de grootste onthardingsinstallatie binnen De Watergroep worden.

Om het zachte water tot bij alle klanten ten zuiden van Leuven te krijgen, zullen ook nieuwe leidingen moeten worden aangelegd en worden ter hoogte van reservoir Meerbeek 4 bijkomende opjagers gebouwd. In 2017 werd ook de impact van de onthardingsinstallatie op de voedende waterproductiecentra bestudeerd.

Onthard water voor West-Vlaanderen

Alle oppervlaktewaterwinningen van West-Vlaanderen leveren relatief zacht water, waardoor geen bijkomende ontharding noodzakelijk is. Enkel de diepe waterlagen

van de carboonkalkwinningen in Spiere-Helkijn en Pecq-Saint Léger leveren zeer hard water. In de waterproductiecentra van Kooigem en Waarmaarde zijn al onthardingsinstallaties in werking, zodat het drinkwater dat zij produceren relatief zacht is. Het waterproductiecentrum van Saint-Léger levert momenteel wel nog bijzonder hard water. Op basis van een scenarioanalyse heeft de afdeling Watertechnologie een strategische toekomstvisie uitgewerkt waarbij het ruwe water van Saint-Léger maximaal naar het waterproductiecentrum van Kooigem wordt verpompt, waar de maximale productiecapaciteit momenteel nog niet wordt benut. Het waterproductiecentrum van Saint-Léger fungeert dan in de toekomst als back-up voor de levering van – weliswaar hard – water in periodes van schaarste. Dit scenario combineert een minimale investeringskost met een maximaal resultaat én met behoud van een leveringszekerheid. Op het terrein van Saint-Léger worden hiertoe de nodige infrastructuurwerken gepland.

Droogteproblematiek

2017 kende een uitzonderlijke droogteperiode. De droogteproblematiek was niet alleen te voelen in de landbouwsector, maar ook bij De Watergroep: in West-Vlaanderen lag het waterverbruik in het voorjaar al 5 tot 10% hoger dan het gemiddelde, tegen 22 juni ging het verder de hoogte in. Het gevolg was dat het spaarbekken van waterproductiecentrum De Blankaart (Diksmuide) sneller daalde dan gewoonlijk. Daardoor bestond de kans dat het spaarbekken vroegtijdig leeg zou komen en dat het waterproductiecentrum tijdelijk uit dienst zou moeten worden genomen. De afdeling Watertechnologie analyseerde via modellering wat de impact zou zijn van dit scenario op de watervoorziening in West-Vlaanderen.

Uit de analyses blijkt dat we een uitval van De Blankaart bij een gemiddeld verbruik tijdelijk kunnen opvangen door maximaal gebruik te maken van de andere beschikbare bronnen. Bij een hoger verbruik brengt de modellering meerdere knelpunten in kaart op het vlak van waterbeschikbaarheid en transportcapaciteit.

Om te komen tot een verhoogde leveringszekerheid, kunnen deze knelpunten worden verholpen door:

- de uitbreiding van de productiecapaciteit in De Gavers (Harelbeke)
- de aanleg van nieuwe toevoerleidingen vanuit De Gavers
- een online platform ter ondersteuning van de innamestrategie voor De Blankaart (Diksmuide).

Een uitgebreide productiecapaciteit voor De Gavers



Parallel met het masterplan De Blankaart investeert De Watergroep in de uitbreiding van de productiecapaciteit van waterproductiecentrum De Gavers (Harelbeke) van 32.000 m³ naar 50.000 m³ per dag (en op piekmomenten zelfs tot 55 000 m³ per dag).

Hiervoor wordt een **nieuwe nabehandeling** gebouwd, gebaseerd op ultrafiltratie. De bestaande open filters, die nu nog in dienst zijn voor de nabehandeling, worden omgebouwd zodat ze allemaal water van het kanaal voorbehandelen en richting Gavervijver sturen. Het waterproductiecentrum wordt uitgebreid met ozon en extra actieve kool om zowel gekende als toekomstige bestrijdingsmiddelen en medicijnen te kunnen verwijderen. De spoelwaterbehandeling wordt ontdebeld.

Voor het maken van dit voorontwerp werden het voorbije jaar 3 marktonderzoeken en pilootstudies uitgevoerd.

Nieuwe toevoerleidingen vanuit De Gavers

Om dit water bij de klanten te brengen, is het bestaande toevoerleidingnet rond De Gavers geanalyseerd. Het resultaat: een voorstel voor een nieuw leidingtraject en aanpassingen aan de opjaaginstallaties in het toevoer-net. Het nieuwe leidingtraject werd voor verschillende scenario's berekend, zodat de performantie het hele jaar door én op piekdagen optimaal is.

'Ogen' voor De Blankaart

De waterbeschikbaarheid en waterkwaliteit in de IJzer en de Blankaartvijver variëren sterk doorheen het jaar. Om de periodes met beperkte waterbeschikbaarheid te

overbruggen, beschikt het waterproductiecentrum over een **spaarbekken** van 3 miljoen m³ voor de opslag van ruw water. Deze buffercapaciteit is dikwijls onvoldoende om droge periodes te overbruggen en om voldoende drinkwater te produceren. Dit heeft tot gevolg dat kostbaar grondwater moet aangevoerd worden uit verderop gelegen grondwaterlagen. Om meer inzicht te verwerven in de huidige en toekomstige waterbeschikbaarheid, rekening houdend met de klimaatwijziging, werd voorgaande jaren een **hydraulisch model** ontwikkeld binnen het OperAqua-onderzoeksprogramma (samenwerking met VITO en de Nederlandse onderzoeksinstituut KWR).

In 2017 werd een **vervolgstudie** uitgevoerd om de strategie voor de inname van ruw water te optimaliseren door maximaal gebruik te maken van beschikbare meetgegevens in combinatie met de watersysteemkennis. Hiertoe wordt een beslissingsondersteunende tool ontworpen die de gegevens die relevant zijn voor de innamestrategie samenbrengt en voorstellen doet voor de inname van ruw water. Onmisbaar daarbij is de ontwikkeling van een platform voor **visualisatie** van alle relevante parameters, wat van dit platform de 'ogen' van De Blankaart moet maken.

Een masterplan voor De Blankaart

Het waterproductiecentrum De Blankaart in Diksmuide werd in 1973 in dienst genomen en behandelt oppervlaktewater, afkomstig uit de omliggende polders en uit de IJzer. Het behandelingsstation is nu, 45 jaar later, toe aan vervanging. Het Masterplan De Blankaart omhelst de vervanging van het oude behandelingsstation door een nieuwe zuivering, waarin efficiëntere en milieuvriendelijkere behandelingstechnieken zullen worden ingezet. De vernieuwing gebeurt in 2 fasen. In de eerste fase wordt de nabehandeling vernieuwd. De nieuwe nabehandeling, bestaande uit een combinatie van ozonering, actieve koolfiltratie, UV desinfectie en einddesinfectie met chloor, is sinds 2016 in opbouw op het terrein. Daarnaast werd in 2017 het behandelingsconcept voor de nieuwe voorbehandeling vastgelegd. Deze zal bestaan uit microzeven, coagulatie, flotatie en zandfiltratie.

Proefinstallatie binnen Europees onderzoeksproject

De Watergroep onderzoekt al jaren alternatieven voor de conventionele oppervlaktewaterbehandeling en maakt daarbij gebruik van **proefinstallaties**. In waterproductiecentrum De Blankaart onderzoeken we of het mogelijk is een combinatie van ionenwisseling en vlokvorming/flootatie toe te passen voor de verwijdering van organische stoffen. Sinds februari 2016 wordt deze combinatie van technieken op semi-industriële schaal onderzocht. Dit gebeurt samen met 2 andere drinkwaterbedrijven (het



Britse South West Water en het Nederlandse PWN Technologies) en 2 universiteiten (Technische Universiteit Delft en Universit  de Lille) in het Europees gesubsidieerde onderzoeksproject **DOC2C's** dat loopt van 2016 tot 2019.

Dankzij het pilootonderzoek werden de voor- en nadelen van ionenwisseling als extra verwijderingsstap voor organische stoffen in kaart gebracht. Daaruit blijkt dat ionenwisseling als voorbehandelingsstap de juiste keuze is voor het waterproductiecentrum van Kluzen (Evergem), maar niet voor De Blankaart.

Binnen het pilootonderzoek werd verder gewerkt aan het optimaliseren van het reactorontwerp en het regeneratieproces. Daarnaast werd volop ingezet op optimale verwerking van het afvalwater van het ionenwisselingsproces, met aandacht voor de valorisatie van de uit het ruwe water verwijderde organische componenten. Mogelijke denkplaatjes die daarbij werden verkend zijn het inzetten ervan als groeiverbeteraar in plantenteelt of als additief in veevoeding.

Het onderzoek naar de valorisatie van het afvalwater van het ionenwisselingsproces werd ook opgenomen in het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen.

Algen

Algenbloei is een jaarlijks terugkerend probleem in het spaarbekken van De Blankaart, dat kan optreden van in het vroege voorjaar tot in de herfst. De algenbloei leidt in het najaar vaak tot een vermindering van het productiedebit.

In 2017 heeft de afdeling Watertechnologie opnieuw een uitgebreide meetcampagne georganiseerd die de algenproblematiek in kaart brengt in al onze oppervlaktewaterwingebieden. Een groot aantal chlorofylmetingen werd uitgevoerd om de globale algenbloei te kwantificeren. Bovendien werden talrijke microscopische algenidentificaties uitgevoerd voor kennisontwikkeling rond soortendiversiteit en -dominantie.

In 2017 werd een grootschalige test uitgevoerd met ultrasone behandeling van het spaarbekken van De Blankaart. Deze test wordt verdergezet in 2018.

Onderzoek & Ontwikkeling

De Watergroep zet ten volle in op een uitgebreid programma voor onderzoek, ontwikkeling en innovatie. Zo gaan we resoluut voor een duurzame, leveringszekere en klimaatbestendige drinkwatervoorziening.

Het onderzoeksprogramma bestaat uit 4 luiken:

◆ Horizon- en technologiescan

De onderzoeksnoden worden bepaald op basis van een analyse van de maatschappelijke evoluties en nieuwe bedreigingen. Actieve deelname aan congressen en lidmaatschappen bij relevante organisaties laten ons toe de vinger aan de pols te houden van de technologische, ecologische en sociaal-economische ontwikkelingen.

◆ Interne onderzoeksprojecten

Interne specialisten voeren diverse studies uit voor ontwerp en optimalisatie van onze drinkwaterproductie en -distributie.

◆ Samenwerking met externe partners

De Watergroep werkt mee binnen Europees gesubsidieerde onderzoeksprojecten (Interreg DOC2C's, Interreg NuReDrain, Horizon 2020 STOP-IT ...), met universiteiten en andere externe partners.

◆ OperAqua

Een samenwerkingsproject met VITO en de Nederlandse onderzoeksinstituten KWR. De Watergroep is toegetreden tot het bedrijfstakonderzoek van KWR en is sinds eind 2016 ook aandeelhouder van de koepel KWH.

Een uitgebreide lijst van de onderzoeksprojecten vindt u in het financiële jaarverslag.

Cyber Security

De installaties van De Watergroep zijn in grote mate geautomatiseerd, zodat we ons in realtime via online toepassingen de toestand van onze installaties kunnen opvolgen en sturen. Deze manier van werken maakt een efficiënt beheer mogelijk, maar houdt ook nieuwe risico's in. Daarom beveiligt De Watergroep haar installaties en systemen dan ook volgens de modernste concepten.

De Watergroep heeft samen met 21 partners (vooraanstaande onderzoeksinstituten, diverse industriële partijen en 7 andere Europese drinkwaterbedrijven) een Europese subsidieaanvraag ingediend (Horizon2020) voor het uitvoeren van een onderzoeksproject rond het beschermen van kritische waterinfrastructuur.

Horizon2020 is hét Europese subsidieprogramma voor onderzoek en innovatie in Europa. Het project kreeg de naam **STOP-IT**, een acroniem voor 'Strategic, Tactical, Operational Protection of water Infrastructure against cyber-physical Threats'. Onze aanvraag werd door de Europese Commissie met een zeer hoge score aanvaard. Er werd een totale subsidie van meer dan 8,2 miljoen euro toegekend.

Een team van de beste Europese onderzoeksinstituten, drinkwaterbedrijven en industriële partners zullen via STOP-IT gedurende 4 jaar samenwerken rond onderwerpen zoals fouttolerante SCADA-systemen, het onderwerpen van menselijke fouten, databescherming van meetgegevens op basis van blockchain-technologieën, IoT-sensoren, realtime detectie van anomalieën (besmettingen in het net, 'eigenaardige' bevelen naar onze systemen toe, 'verdachte' werking van de software of installaties, ...) gebaseerd op data-analyse en wiskundige modellen.

Materialentechnologie

De cel Materialentechnologie voerde in 2017 maar liefst 923 keuringen en accreditaties uit ter aanvaarding van o.a. ondergrondse leidingen, opslag- en druktanks, mechanische constructies en watermeters.

Dankzij deze keuringen werd de knowhow verder versterkt op het vlak van leidingmaterialen, leidingsystemen, watermeters, metalen (drinkwater)constructies en (drinkwater)coatings.

Via een jarenlange samenwerking met vzw Becetel (Belgisch Centrum voor Technologisch onderzoek van leidingen en toebehoren) wordt de expertise van De Watergroep tegen betaling ook ingezet worden voor de kwaliteitscontrole en het testen van leidingmaterialen voor Pidpa, Farys, water-link en CILE.

Becetel zorgt op zijn beurt voor de nodige expertise omtrent de beproeving en het gedrag van metalen en kunststoffen leidingsystemen en staat De Watergroep als onafhankelijk en geaccrediteerd labo bij om optredende technische leidinggeschillen op werven wetenschappelijk te onderbouwen.

Om de materiaalsamenstelling van metalen en legeringen on site zeer snel te kunnen identificeren, werd in 2017 een high end draagbaar XRF analysetoestel aangekocht. Dit accurate meettoestel kan op vele vlakken snel en performant worden ingezet en is een grote meerwaarde om de kwaliteit van aangeboden materialen in contact met drinkwater te blijven waarborgen.



STOP-IT

AFVALWATER



“Met een camera door de riool”

‘Na een verzakking in het wegdek schakelden we Riopact in om een camera-inspectie uit te voeren op het rioleringsstelsel. Nadat de beelden enkele breuken aanwezen, konden de herstellingswerken daags nadien al starten en was het wegdek snel hersteld, waardoor de hinder beperkt bleef.’



Dirk Vanholme
Schepen van Mobiliteit in Menen

Riopact bundelt de expertise van 2 ervaren partners in afvalwaterbeheer: De Watergroep en Aquafin. De gemeentebesturen die met Riopact in zee gaan, staan mee aan het roer bij de uitbouw en het onderhoud van hun rioleringsstelsel. Zij kunnen daarbij kiezen uit een gevarieerde dienstverlening, gaande van een totaalpakket tot specifieke diensten op maat. Pas wanneer het afvalwater maximaal gezuiverd wordt, kan water weer een centrale plaats krijgen in onze leefomgeving.

Afvalwater



64 gemeenten

16 Riopact-vennoten
+2 Riopact-vennoten (Wezembeek-Oppeem & Kraainem)

48 Riopact-gemeenten

Sinds 2012 bundelen Aquafin en De Watergroep de krachten in Riopact. Via een uitgebreid dienstenaanbod ondersteunen ze steden en gemeenten om tegen 2027 te voldoen aan de Europese Kaderrichtlijn Water. Intussen doen **64 gemeenten, waarvan 16 Riopact-vennoten en 48 Riopact-gemeenten** een beroep op Riopact. Elke

partner binnen het samenwerkingsverband neemt die taken voor zijn rekening waarin hij gespecialiseerd is. Dit garandeert een efficiëntiewinst die ook de vennoten ten goede komt. Gemeenten zijn meer dan ooit een echte partner in het rioleringsverhaal. Dat komt ook tot uiting in de baseline ‘partner in lokaal waterbeheer’.

→ Wezembeek-Oppem en Kraainem worden Riopact-vennoot

Als een gemeente Riopact-vennoot wordt, neemt Riopact alle gemeentelijke rioleringstaken over. Riopact staat ook in voor de financiering van de investeringsprojecten en vraagt de nodige subsidies aan. Deze vennotenformule 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. In 2017 werden de nodige voorbereidingen getroffen voor de toetreding van Wezembeek-Oppem en Kraainem als Riopact-vennoot met ingang van 1 januari 2018.

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.

→ 48 Riopact-gemeenten

Riopact-gemeenten kiezen voor rioleringsuitbouw en rioleringsbeheer op maat. De gemeente blijft eigenaar van de infrastructuur en bepaalt zelf de doelstellingen en de prioriteiten van de samenwerking.



INDUSTRIEWATER



“Geen druppel meer naar de riool”

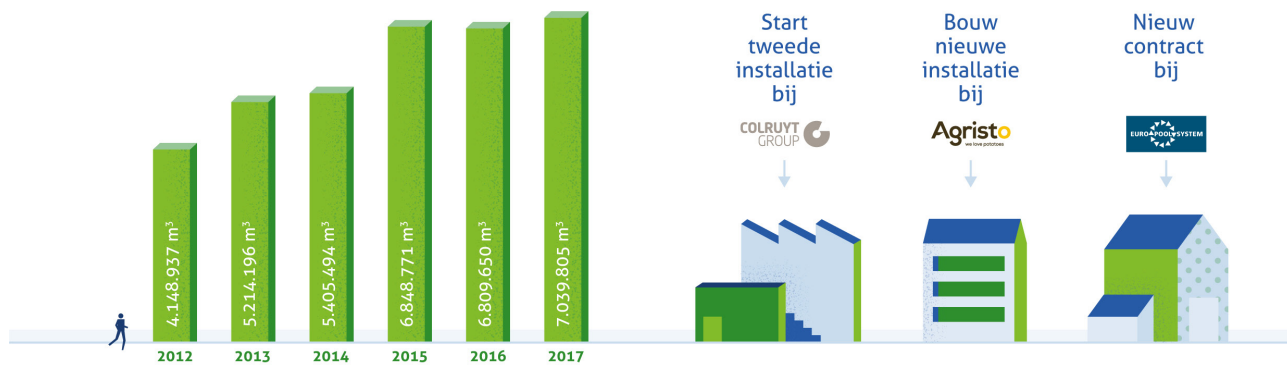
‘De Watergroep bouwde voor Euro Pool System een installatie voor afvalwaterzuivering en -hergebruik, die het waterbedrijf zelf ook uitbaat. Daardoor kunnen we 70% van ons afvalwater recupereren. De overige 30% belandt na een eerste zuivering in het oppervlaktewater.’

Anne De Middelaer

Safety health environment quality coördinator bij Euro Pool System

In 2017 haalde de business unit Industrie & Services voor het eerst de kaap van 7 miljoen liter geproduceerd industriewater. Talloze bedrijven vertrouwen intussen hun waterhuishouding toe aan De Watergroep en kiezen zo voor een partner gespecialiseerd in ‘water-op-maat’. 2017 betekende de opstart van een tweede installatie bij Colruyt, de indienstneming van een nieuwe installatie bij Agristo én het afsluiten van een nieuw contract bij Euro Pool System.

Industriewater



→ Volume industriewater stijgt

Volumes industriewater (in m ³)	
2012	4.184.937
2013	5.214.196
2014	5.405.494
2015	6.848.771
2016	6.809.650
2017	7.039.805



→ Tweede installatie bij Colruyt op basis van regenwater

In 2013-2014 bouwde De Watergroep een eerste proceswaterinstallatie voor Vlevico in Halle, het vleesverwerkende bedrijf van Colruyt Group. Deze samenwerking kreeg intussen een mooi vervolg: eind januari 2017 startte er de nieuwe installatie voor het hergebruik van regenwater op.

De business unit Industrie & Services bouwde voor de nieuwe vestiging van Fine Food Meat 2 in Halle een installatie uit voor het hergebruik van regenwater, waar we ook instaan voor de operaties en het onderhoud. Deze installatie werd begin 2017 in dienst genomen.

De nieuwe site in Halle is bestemd voor productie, versnijding en verpakking van charcuterie, traiteurgerechten en vegetarische producten. Eens de vestiging op volle toeren draait, zal Colruyt Group Fine Food Meat de grootste vlees- en charcuterieproducent van het land zijn. De installatie bij Colruyt werd volledig door medewerkers van De Watergroep gebouwd.

De nieuwe installatie in feiten en cijfers

- ◆ Piekproductie: 10 m³/uur
- ◆ Zuivering = gemiddeld jaarlijks waterverbruik 120 gezinnen
- ◆ Behandeling: ultrafiltratie + actievekoolfiltratie + nadesinfectie.
- ◆ 70% regenwater -> omgezet naar drinkwaterkwaliteit
- ◆ Slechts 1% regenwater komt nog in de riolering terecht.

COLRUYT
GROUP

Meer info? www.dewatergroep.be/colruyt

→ De Watergroep bouwt installatie bij Agristo

De Watergroep bouwde in 2017 een drinkwaterinstallatie uit op maat van aardappelverwerkingsbedrijf Agristo. Daarbij werd gekozen voor het gebruik van Leiewater als duurzame bron. Op termijn is het mogelijk de installatie uit te breiden, en het effluent uit de afvalwaterzuivering te hergebruiken als ruwwaterbron voor de proceswaterinstallatie. Dit project kan dus in de toekomst een mooi praktijkvoorbeeld worden van circulaire economie.

Agristo produceert diepgevroren aardappelproducten voor supermarkten, groothandel en foodservice. En daar komt heel wat water bij kijken. Voor haar nieuwe site in Wielsbeke zet het bedrijf hiervoor een bijzondere waterbron in: de nabijgelegen Leie. Op basis van ruw water uit de Leie produceert De Watergroep water op maat om te gebruiken in de processen van Agristo. Dit proceswater is nodig voor het wassen, schillen, snijden en blancheren van de aardappelen. Ook voor de aanmaak van processtoom heeft Agristo flink wat water nodig dat aan strikte eisen moet voldoen.

Voor de bouw van deze waterfabriek stelde Agristo een gedeelte van haar site in Wielsbeke ter beschikking aan De Watergroep. We staan hier dus niet enkel in voor de levering en de behandeling van het proceswater, ook het uitbaten van de installatie nemen we de komende 10 jaar op ons.

Duurzaam waterbeheer

'Samen met De Watergroep willen wij investeren in een economisch én ecologisch gezond project,' aldus Kristof Wallays, COO bij Agristo. 'Water is een grote uitdaging voor het milieu, met een daarbij horende financiële impact. Duurzaam waterbeheer is meewerken aan een duurzame toekomst. Door dit project creëren we een economische en milieutechnische meerwaarde:

- geen winning meer uit kwetsbare grondwaterlagen
- gebruik maken van schonere technologieën
- geen gebruik meer van onthardingszouten
- kennisverwerving inzake hergebruik van grondstoffen
- een installatie met een laag energieverbruik ...

Op termijn kunnen ook andere bedrijven aansluiten op de 1.600 meter lange ruwwaterleiding uit de Leie.

Meer info? www.dewatergroep.be/agrsto

→ Nieuw contract bij Euro Pool System

De Watergroep sloot in 2017 een uniek contract af met de firma Euro Pool System. Onze business unit Industrie & Services staat er in voor de waterzuiverings- en hergebruikinstallatie op de nieuwe site van het bedrijf in Zellik.

Propere kratten

Euro Pool System (EPS) staat in voor herbruikbare standaardverpakkingen (kratten) in de Europese markt van levensmiddelen. EPS streeft naar:

- minder verpakkingsschade (en dus productverlies)
- efficiënt transport (klapkratten nemen bij retourtransport tot 86% minder volume in)
- een kleinere CO₂-voetafdruk van zijn klanten.

In Zellik bouwt Warehouse De Pauw (WDP) een nieuw distributiecentrum voor de distributie van kratten voor verse voedingswaren zoals groenten en fruit. Deze kratten moeten voldoen aan de strengste eisen inzake kwaliteit, hygiëne en veiligheid. Na elk gebruik worden de kratten teruggebracht en zorgvuldig gereinigd, om de voedselveiligheid te garanderen.

In het nieuwe distributiecentrum stroomt het spoelwater niet naar de riool, maar wordt het via een eigen waterzuivering behandeld tot laag gemineraliseerd drinkwater – vrij van kalk en mineralen – en vervolgens hergebruikt. Samen met een expert in milieutechnologie en waterzuiveringsinstallaties staat De Watergroep in voor het ontwerp en de bouw van deze afvalwaterzuiverings- en hergebruikinstallaties. Aansluitend staan wij 10 jaar lang in voor de uitbating ervan.

In feiten en cijfers

Zuiveringstechnieken:

- MembraanBioReactor (= een ultrafiltratietechniek voor met slib belast water)
- Omgekeerde osmose

Meer info? www.dewatergroep.be/europoolsystem

WATERMAKERS



“Alles rond HR in één systeem”

‘We zijn blij dat Vesta Pro, het systeem waarin we alles rond HR samenbrengen, compleet is en digitale ondersteuning kan bieden tijdens elke stap in de loopbaan van onze medewerkers.’



Stefan Van Avermaet
deskundige personeelszaken op de afdeling HR

Met de visie, missie en waarden en het toekomstplan 2014-2020 als fundament, werkt De Watergroep sinds 2017 aan een gewijzigde organisatiestructuur. Binnen het project Meander wil De Watergroep evolueren van een provinciaal aangestuurd naar een procesgericht bedrijf. Steeds met onze medewerkers, al meer dan 100 jaar watermakers, voorop. Daarnaast zetten we in op moderne technologie die efficiëntieverhoging combineert met een klantvriendelijke en eigentijdse dienstverlening.

→ Meander bouwt verder aan De Watergroep van morgen

Via het Meanderproject wil De Watergroep evolueren van een provinciaal georganiseerd naar een procesgestuurd bedrijf. Samengevat: De Watergroep baant zich – net als een meanderende rivier – een weg naar een mooie en duurzame toekomst, op een natuurlijke manier en met aandacht voor de veranderende omgeving.



De Watergroep stapt af van de 4 provinciale directies en brengt het grootste deel van haar activiteiten onder in deze **4 directies**:

- ◆ Productie
- ◆ Distributie
- ◆ Markt en Klant
- ◆ Bedrijfsondersteunende Diensten.

Een procesgerichte organisatie staat niet gelijk aan een centraal gestuurde organisatie. We organiseren procesgericht, maar we blijven lokaal handelen, met oog voor onze klanten én onze vennoten.

In 2017 werden de grote lijnen van Meander uitgetekend via diverse sporen: binnen het directieteam, in klankbordgroepen met een brede vertegenwoordiging van onze medewerkers & vakorganisaties én in specifieke werkgroepen. Aangezien Meander heel wat teweeg brengt op de werkvloer, brengen we onze medewerkers van **elke stap op de hoogte** via roadshows, nieuwsbrieven, het personeelsblad Cascade, ...

→ Digitale dienstverlening

De Watergroep digitaal. Onder die leuze werd in 2017 volop verdergewerkt aan grote digitaliseringsprojecten als MoKa (Mobiel Kantoor), een vernieuwde website mét klantenzone en een verdere uitbreiding van het ERP-programma Neptunus.

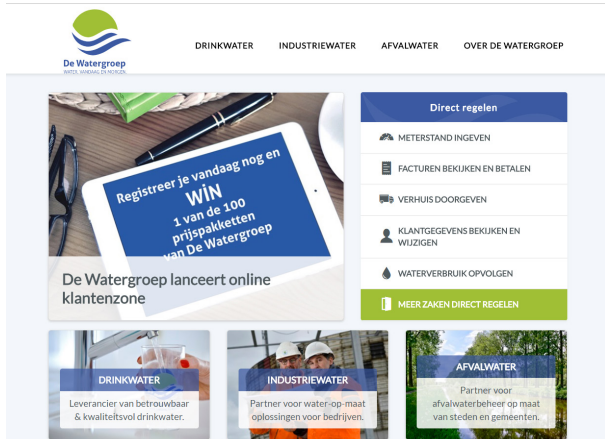
Eerste MoKa's in Neerpelt



In november 2017 namen de collega's van het sectoraal dienstencentrum in Neerpelt de eerste MoKa's in gebruik. Met MoKa verwerken medewerkers serviceopdrachten niet langer op papier, maar volledig digitaal op een tablet. Op basis van de ervaringen uit Neerpelt verfijnen en verbeteren we het systeem vooraleer we het verder uitrollen binnen De Watergroep. MoKa zorgt ervoor dat de collega's op het terrein alle nodige info digitaal ter beschikking hebben en dat de administratieve voor- en naverwerking sneller en efficiënter kan verlopen.

Website mét klantenzone

Op basis van gebruikersonderzoek bij onze klanten, bouwde De Watergroep in 2017 een volledig vernieuwde website uit op maat van de klant. Naast de meer-



talige pagina's, betekent vooral de online klantenzone een belangrijke uitbreiding van onze dienstverlening. Facturen bekijken en betalen, klantgegevens aanpassen, een verhuizing digitaal regelen ... Vanaf 2018 kan alles volledig digitaal!

Verder werken aan Neptunus

Meer dan 900 collega's maken intussen gebruik van Neptunus, het ERP-systeem waarbinnen we een groot deel van de processen binnen De Watergroep opvolgen, gaande van klantenbeheer tot planning en opvolging van distributiewerken. In 2017 werd Neptunus verder uitgebreid en werd de gebruiksvriendelijkheid verbeterd.

→ Vesta Pro van start

In 2017 ging de eerste fase van Vesta Pro van start, de HR-tool voor alle personeelszaken. Meteen ging ook fase 2 in voorbereiding, zodat tegen 2018 alles wat met HR te maken heeft in één systeem zat.



De invoering van Vesta Pro bracht heel wat verbeteringen met zich mee:

- ◆ **Digitalisatie = minder papier.** Eind 2017 telde Vesta Pro al 120.000 digitale aanvragen. Dat vertaalt zich ook in een daling met 25% van de personeelskosten van de afdeling HR.
- ◆ En vooral: **tevreden medewerkers** die het systeem gebruiken (± 1.000/dag). Een tevredenheidsenquête in het najaar gaf dit resultaat:
 - ◆ 75% van de leidinggevenden geeft aan dat Vesta Pro een goed werkinstrument is, waarmee ze verlofaanvragen gebruiksvriendelijk kunnen goedkeuren.
 - ◆ 90% van de medewerkers geeft aan eenvoudig verlof te kunnen aanvragen.
 - ◆ 81% van de medewerkers vindt dat de eigen personeelsgegevens overzichtelijk zijn.

Fase 2 vult aan

Vanaf 2018 breiden we Vesta Pro uit met:

- ◆ **Werving en selectie:** alle vacatures in één overzichtelijke jobsite
- ◆ **Feedback:** doelstellingen opmaken en feedback geven

- ♦ **Training en ontwikkeling:** overzicht van alle gevolgde en geplande opleidingen, met inschrijfmodule zodat medewerkers zelf opleidingen kunnen inplannen.

→ Mee in de digitale wereld

Medewerkers van De Watergroep moeten **digitale burgers** zijn. Binnen De Watergroep, maar ook buiten het werk. In dat kader kreeg elke medewerker een internetvergoeding. Voor collega's die minder vlot overweg kunnen met pc, tablet of smartphone richten we ons enerzijds op opleidingen én ondersteuning door collega's, maar vooral op gebruiksvriendelijke systemen waarmee iedereen aan de slag kan.

→ Klachten leiden tot optimalisaties

In 2017 noteerde De Watergroep 1.671 klachten, een lichte stijging t.o.v. vorig jaar. Het grootste aantal klachten heeft betrekking op facturatie, communicatie (onvoldoende, onjuiste of laattijdige informatie) en de afhandeling van werken (bv. laattijdig of slecht herstel op rit of stoep). Klachten betekenen vooral een **hefboom voor een verbeterde werking**. Zo biedt de vernieuwde website met klantenzone, die in 2017 werd gebouwd, een gebruiksvriendelijkere weergave van tarieven, storingen en de opvolging van klantgegevens.

Ook het Meander-project past in dat plaatje. Via Meander streven we naar een uniforme en correcte dienstverlening aan alle klanten en stemmen we verantwoordelijkheden en bevoegdheden op elkaar af. Ook het optimaliseren van de interne informatiedoorstroming en communicatie binnen het bedrijf komen daarbij aan bod.

→ drinkraantjeswater: product-promotie via verschillende kanalen

Kraantjeswater is een toproduct dat op elk moment van de dag beschikbaar is. Er komt geen verpakking en geen transport aan te pas, waardoor het ook goed is voor het milieu. En dit voor een correcte prijs. Deze boodschap wil het project drinkraantjeswater overbrengen bij jong en oud. Drinkraantjeswater is een samenwerking van De Watergroep en de afvalintercommunes Limburg.net en IDM.

Omdat veel scholen en gemeentebesturen op zoek zijn naar een degelijk en betaalbaar watertappunt, heeft De Watergroep een **raamovereenkomst** afgesloten met een externe leverancier van drinkwatertappunten. Kraantjeswaterscholen en gemeentebesturen konden bij hen terecht voor de aankoop of huur van **drinkwatertappunten**.



Meer dan 200 scholen ondertekende het **vernieuwde scholencharter** dat in 2016 gelanceerd werd.

In september 2017 kreeg vrije basisschool De Horizon uit Koolskamp als eerste titel 'Kraantjeswaterschool van het jaar'. Daarmee werd de school beloond voor de inspanningen die ze levert om het drinken van kraantjeswater te promoten bij haar leerlingen. Zo werkte ze samen met studenten kleuteronderwijs een didactisch pakket uit om de kinderen bewust te leren omgaan met water. Herman Verbruggen, peter van het project, overhandigde de award.

In het najaar werd ook een vernieuwd **gemeentecharter** gelanceerd en ging de gloednieuwe website www.drinkraantjeswater.be online. U vindt er alle info over het project:

- ♦ Ontstaan en partners
- ♦ Tips en veelgestelde vragen over kraantjeswater
- ♦ De verschillende doelgroepen (scholen, gezinnen, gemeenten, horeca, bedrijven en verenigingen)
- ♦ Campagnemateriaal.

drinkraantjeswater
water met een grote K

→ Onze visie in de praktijk

*Als watermakers dragen onze medewerkers onze missie en visie hoog in het vaandel.
3 praktijkvoorbeelden.*

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

De Watergroep haalt zilver op Publica Awards



De Watergroep won samen met externe partner Delaware een zilveren medaille op de Publica Awards. We sleepten deze 2de plaats in de wacht in de categorie 'meest ICT-verbonden overheidsopdracht' met het project rond Business Intelligence. Deze award bekroont de publieke actoren, hun partners en hun samenwerking.

We gaan duurzaam om met mensen en middelen.

Recordopbrengst familiedag ten voordele van Kom op tegen Kanker



20 jaar geleden startten enkele medewerkers het initiatief op om 2-jaarlijks een familiedag ten voordele van Kom op Tegen Kanker te organiseren op en rond de terreinen van het sectoraal dienstencentrum in Ninove. Deze tiende jubileumeditie bracht een recordopbrengst op van 60.000 euro voor het goede doel.

We zijn een toonaangevende partner in Vlaanderen en daarbuiten.

Mee op staatsbezoek naar India

Begin november nam directeur-generaal Hans Goossen, samen met 80 Belgische bedrijven, deel uit van de delegatie tijdens het staatsbezoek van ons koningspaar aan India. De Watergroep tekende hier in 2016 een contract voor de uitbouw van de drinkwatervoorziening in de Indiase stad Mysore.



De Watergroep

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

www.dewatergroep.be

jaarverslag2017.dewatergroep.be

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba



Maatschappelijke zetel

Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel

T 02 238 94 11 • F 02 230 97 98

info@dewatergroep.be

BTW BE 0224 771 467