

Geïntegreerd jaarsverslag 2023



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.



Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Inleiding | 3 |
| Kerncijfers | 4 |
| Enkele projecten en mijlpalen uitgelicht | 6 |
| Financieel verslag | 23 |

Inleiding

In dit geïntegreerde verslag kom je meer te weten over de werking van De Watergroep in 2023. Daar waar we vroeger afzonderlijk een financieel verslag, een activiteitenverslag en een overzicht van alle inspanningen op het vlak van duurzaamheid publiceerden, krijgt dit alles nu zijn plaats in één geheel: **het geïntegreerde jaarverslag van 2023**. Op deze manier zetten wij een stap vooruit om te voldoen aan de Corporate Sustainability Reporting Directive van de Europese Unie. Dankzij dit vernieuwde jaarverslag krijg je als lezer een goed beeld van de impact van De Watergroep, op mens én milieu. Als integraal waterbedrijf dragen wij namelijk zorg voor een duurzaam beheer van de waterketen, hebben we aandacht voor het volledige watersysteem én zijn we ons bewust van de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij dragen.

In het eerste deel van dit verslag presenteren we enkele interessante **kerncijfers**. Zo ben je in één oogopslag mee met de belangrijkste evoluties binnen de werking van dit waterbedrijf.

In 2023 was de watersector en dus ook De Watergroep opnieuw in volle beweging. We kwamen nieuwe verwachtingen en uitdagingen tegen. Om jou een idee te geven wat dat in 2023 voor De Watergroep concreet betekende, lichten we in het tweede deel van dit jaarverslag enkele **concrete mijlpalen en resultaten** toe. Een bloemlezing van projecten en acties die duidelijk maken dat we ook in 2023 bleven inzetten op de uitbouw van een klimaatrobuuste en duurzame watervoorziening. We delen deze informatie op in verschillende hoofdstukken:

- ◆ Innovatief bedrijf
- ◆ Oog voor de klant
- ◆ Kwaliteit
- ◆ Duurzaamheid
- ◆ Drinkwater
- ◆ Afvalwater
- ◆ Watermakers
- ◆ Strategie en algemene werking

Ben je vooral geïnteresseerd in de **financiële resultaten** van 2023? In het derde deel van dit verslag, vanaf pagina 23, vind je ons [financieel verslag](#).

Wil je nog meer weten over De Watergroep? Dan kan je altijd terecht op onze bedrijfswebsite voor meer informatie: www.dewatergroep.be.

Veel leesplezier!



Kerncijfers

DRINKWATER



Aantal drinkwater-aftakkingen

1.523.154 ↑

(1.508.820 in 2022)



Aantal kilometer leidingen

34.677 ↑

(34.571 in 2022)



Aantal klanten in ons verzorgingsgebied

3.361.571 ↑

(3.338.612 in 2022)



Aantal kubieke meter drinkwater geproduceerd

124.929.697 ↓

(126.806.236 in 2022)



Aantal kubieke meter drinkwater beschikbaar*

171.139.702 ↓

(175.450.222 in 2022)



Gemiddeld huishoudelijk verbruik per aftakking

64,98 m³ ↓

(67,02 m³ in 2022)



Geïnstalleerde digitale watermeters

77.603 in 2023

(97.741 in totaal)



Gemiddelde leeftijd leidingnet

36,6 jaar ↑

(36,5 in 2022)



Uitgevoerde waterstalen

426.714



Onderzochte kwaliteitsparameters

2.647.017

INDUSTRIEWATER

azulatis
Unlimited Water Solutions

Opstart dochter-onderneming Azulatis

www.azulatis.com

AFVALWATER



Aantal Riopact-vennoten

25 gemeenten



Aantal nieuwe rioolaansluitingen

1.778 ↓

(2.334 in 2022)



Aantal meter riool gereinigd en geïnspecteerd

140.727 ↑

(101.103 in 2022)



Aantal geïnspecteerde rioleringsputten

3.989 ↑

(3.271 in 2022)



Aantal verleende adviezen aan steden en gemeenten

746 ↓

(1.155 in 2022)



Aantal interventies op het rioleringsstelsel

2.348 ↓

(2.541 in 2022)

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

KLIMAAT EN DUURZAAM ONDERNEMEN



Energieverbruik
78,4 GWh



Aangekochte energie:
aandeel groene stroom
100%



Lekverlies (Infrastructure
Leakage Index (ILI*))
1,18 ↓
(1,23 in 2022)

51,7% ↑
van onze klanten ontvangt
de waterfactuur digitaal
(47,8% in 2022)



Digitale
waterfacturen

2.971.699 ↑
Minder papieren
waterfacturen
(2.745.488 in 2022)

OOG VOOR DE KLANT



Algemene tevredenheids-
score klanten drinkwater
7,2/10 ↑
(7,1/10 in 2022)



Onze waterbar of watertap
op evenementen
163 keer ↓
(166 in 2022)



Aantal uitgevoerde
waterkeuringen
14.361 ↑
(12.956 in 2022)



Aantal uitgevoerde
rioolkeuringen
1.675 ↓
(1.973 in 2022)

WATERMAKERS



Aantal medewerkers
1.653



Aantal uren gevolgd opleiding **31.565**
(2,92 dagen opleiding per medewerker)
Medewerkers die minstens 1 opleiding volgden
1.544

DE WATERGROEP ALS ORGANISATIE



Resultaat**: **€ -20,4 miljoen ↓** (€ -16,2 miljoen in 2022)
Omzet: **€ 793 miljoen ↑** (€ 732 miljoen in 2022)



Aantal gemeenten
waar De Watergroep
actief is: **177**

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

** totaal bedrijfsresultaat en financieel resultaat, puur boekhoudkundig

Enkele projecten en mijlpalen uitgelicht

| | |
|-------------------------|----|
| Innovatief bedrijf..... | 7 |
| Kwaliteit..... | 13 |
| Duurzaamheid..... | 14 |
| Drinkwater..... | 18 |
| Rioolwater..... | 20 |
| Watermakers..... | 21 |



Innovatief bedrijf

Installatie digitale watermeters

In februari 2022 startte De Watergroep met de uitrol van digitale watermeters als een grootschalig pilootproject in samenwerking met waterbedrijven Farys en Pidpa en netbedrijf Fluvius. In 2023 schakelden we een versnelling hoger, zowel binnen De Watergroep als binnen de samenwerking met Fluvius en collega-waterbedrijven Pidpa en Farys. In 2023 werden binnen die samenwerking in totaal 108.875 digitale watermeters geïnstalleerd, waarvan 55.556 in het werkingsgebied van De Watergroep. In 2023 hebben we ook eigen medewerkers opgeleid om digitale watermeters te plaatsen bij zoveel mogelijk interventies. Zo konden we vanaf juni 2023 nog eens 22.047 digitale watermeters plaatsen. In totaal installeerden we in 2023 dus 77.603 nieuwe digitale watermeters bij onze klanten.

In december 2023 organiseerden Fluvius, Pidpa, Farys en De Watergroep samen een persmoment om de gemeenschappelijke mijlpaal van 170.000 geïnstalleerde digitale watermeters aan te kondigen. Het nieuws, samen met informatie over wat de digitale watermeter precies betekent voor onze klanten, werd gretig opgepikt in de Vlaamse media en haalde zelfs het VTM-journaal.



De digitale watermeter gebruikt de dataverbinding van de elektriciteitsmeter, vandaaruit komen de gegevens bij de waterbedrijven terecht. In 2023 werden heel wat applicaties en andere IT-instrumenten ontwikkeld om de data correct te kunnen verwerken. In 2023 hebben we ook de eerste stappen gezet richting een grote inhaalbeweging vanaf 2025 (wanneer Fluvius een groot deel van zijn elektriciteitsmeters heeft vervangen). De bedoeling is om vanaf 2025 extra aannemerscapaciteit in te zetten, zodat we dan ongeveer 1.000 digitale watermeters per dag kunnen installeren. Aangezien het aantal digitale watermeters sterk toeneemt, hebben we in 2023 ook veel tijd geïnvesteerd om de achterliggende processen efficiënter te laten verlopen en te automatiseren.

Onderzoeksproject CALLISTO succesvol afgerond

Na een succesvolle samenwerking van 3 jaar liep het Europese onderzoeksproject CALLISTO in 2023 op zijn einde. Dat project werd mogelijk door financiële steun van het Horizon 2020 onderzoeks- en innovatieprogramma van de Europese Unie. Naast De Watergroep werkten nog 16 partners uit 8 landen mee. Binnen het CALLISTO-project onderzocht De Watergroep hoe we satellietdata en andere externe data (bijvoorbeeld data van sensoren, meteorologie of labotesten) kunnen gebruiken om de waterkwaliteit van de spaarbekkens op te volgen en te voorspellen. In eerste instantie werd er gefocust op algengroei. Algengroei is een toenemend probleem in ruwwaterreservoirs en is gelinkt aan omgevingsfactoren zoals temperatuur en zonlicht, maar ook aan landbouw- en industriële activiteit. Algen veroorzaken operationele problemen in de drinkwaterinstallaties en hebben mogelijk een negatieve invloed op de waterkwaliteit. Door de waterspaarbekkens proactief te beheren met behulp van artificiële intelligentie, hebben we in de toekomst minder energie en chemicaliën nodig voor de waterzuivering. Het CALLISTO-project heeft aangetoond dat een 'real-time' opvolging van algengroei mogelijk is. Die wetenschap in de praktijk brengen zal de waterkwaliteit in Vlaanderen nog duurzamer en veiliger maken.



Ondergrondse wateropslag in Oudenaarde en Aalst

Samen met waterbedrijf Farys onderzochten we in 2022 de mogelijkheden rond ondergrondse wateropslag (ASR of Aquifer Storage and Recovery) in Aalst en Oudenaarde. Binnen het project Deeper Blue onderzoeken we in Aalst of we daar ook effluent (gezuiverd afvalwater) kunnen gebruiken als bron voor drinkwaterproductie. Deeper Blue is een initiatief binnen een programma van de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) dat deel uitmaakt van de Blue Deal. Voor dit project werkt Waterunie – een dochteronderneming van waterbedrijven De Watergroep en Farys – samen met waterzuiveringsbedrijf Aquafin en het onderzoeksplatform CAPTURE. Door de expertise rond putboringen en ondergrondse wateropslag van De Watergroep te bundelen met de toevoer- en transportinfrastructuur van waterbedrijf Farys, breiden we de onderzoeksmogelijkheden en slaagkansen fors uit. In 2023 leverde de proefpomp in Aalst alvast positieve resultaten op. In de waterlagen tussen het historische gesteente zou er plaats zijn voor 100 miljoen liter drinkwater: goed voor een waterbuffer van 6 maanden voor zowat 3.000 gezinnen. In juli 2023 organiseerden we een druk bijgewoonde persconferentie om de resultaten bekend te maken. Meer informatie via www.waterunie.be.

Resultaten project hemelwaterinfiltratie

Regen valt op verschillende soorten oppervlaktes. Denk maar aan velden, wateroppervlaktes, daken, wegen, parkings ... Sommige van deze oppervlaktes kunnen verontreinigd zijn, bijvoorbeeld door het materiaal waarop de regen valt. De hamvraag: kunnen we dit regenwater gebruiken om het grondwater voor onze winningen aan te vullen? We maakten in 2023 een potentieelkaart stormwaterinfiltratie. Zo zien we dat het potentieel sterk afhankelijk is van de locatie. Vooral in Vlaams-Brabant (Leuven) is er heel wat potentieel aanwezig om de 'freatische waterlagen' aan te vullen. Daarbij kan 80% of meer aanvulling gebeuren, een bijna volledige compensatie van het onttrokken grondwatervolume. We moeten wel voorzichtig omspringen met infiltratie in beschermingszones, zeker bij directe infiltratie. Verder onderzoek is dus nodig om een risicogebaseerde benadering toe te passen op potentieel interessante locaties.

Warmtenet Quartier Bleu wint Belgian Construction Award

In december 2023 vond de vierde editie van de Belgian Construction Awards plaats. Bouwkroniek zet op dat jaarlijkse evenement veelbelovende, creatieve en innoverende mensen, projecten en bedrijven uit de bouwsector in de bloemen. Ons dochterbedrijf Geiser, een Energy Service Company in samenwerking met Matexi en IFTech nv, viel in de prijzen met de bronzen Climate Future Solution Award. Geiser financiert

en beheert in de Hasseltse wijk Quartier Bleu een duurzaam warmtenet. Dat warmtenet maakt gebruik van ondiepe geothermie om aan thermische energieopslag te doen. De warmte en koeling worden uit het grondwater gehaald. Zomerwarmte wordt vastgehouden in de ondergrond en in de winter aangewend via een warmtepomp. Omgekeerd wordt de winterkoude in de zomer naar boven gehaald voor passieve koeling. Door dit efficiënt systeem zijn er geen fossiele brandstoffen nodig. De eigenaars van de 400 woningen en handelspanden profiteren op die manier van stabiele energieprijzen die lager liggen dan die van gas.



Eerste sensoren van 'RegenPlus' geven meer inzicht in het waterpeil van regenwaterputten

In 2023 startte De Watergroep met de eerste testen met RegenPlus-sensoren. De technologie van RegenPlus gebruikt informatie over de inhoud van regenwaterputten om beter voorbereid te zijn op hevige regenval en langdurige droogte. Het proefproject is een samenwerking tussen De Watergroep en Aquafin, Sumaqua, Vlakwa, UGent en 4 Vlaamse steden en gemeenten, met financiering van het Slimme Regio-programma van de provincie Vlaams-Brabant. 45 burgers uit Vilvoorde, Tervuren, Zemst en Sint-Genesius-Rode werden geselecteerd om deel te nemen aan het 'citizen science'-project en installeerden de sensor in hun hemelwaterput. Alle beschikbare data komen samen in 1 dataplatform inclusief dashboard met visualisatie van data, rapportering en interactie. De start van dit participatief burgerproject haalde in 2023 alvast vele krantenkoppen en het VRT-journaal.

Onderzoek rond biostabiel drinkwater in internationaal wetenschappelijk tijdschrift

De Watergroep werkt mee aan een internationaal onderzoek rond biostabiel water in het waternet. In dat onderzoek, genaamd 'BIOSTABLE', gaan we op zoek naar de omstandigheden waarbij weinig of geen kwaliteitsveranderingen voorkomen in waterleidingen. De samenwerking en het onderzoek zijn alvast uniek. In volle coronatijden startte het onderzoek op tussen 6 Belgische waterbedrijven, AquaFlanders, VMM, Agentschap Zorg en Gezondheid, B-IWA, Vlakwa, vakgroepen van de UGent en internationale experts uit het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Zwitserland en Singapore. UGent, CAPTURE en AquaFlanders bouwden 3 levensechte kopieën van 100 meter distributieleidingen met elk 500 liter inhoud. Zo kunnen we water van verschillende samenstellingen laten circuleren en tegelijkertijd bestuderen wat er allemaal gebeurt in een leidingnet. De Watergroep was onder andere betrokken bij het ontwerp en de materiaalkeuze van de proef. Verder volgen we dit project ook mee op door onderzoeksvoorstellen aan te reiken waarvan we hopen dat deze proef ze kan beantwoorden. Het onderzoek werd ook internationaal opgemerkt en beloond: de aanpak en resultaten verschenen begin juli 2023 in het wetenschappelijke tijdschrift Nature.

Retouch Nexus (REsilienT water gOvernance Under climate CHange within the Water-Energy-Food-Ecosystems nexus)

Het Europese project Retouch Nexus werd opgestart in 2023 en bestaat uit 7 werkpakketten en 6 'gevalstudies'. De Watergroep en VITO zijn verantwoordelijk voor één van deze studies, namelijk rond decentrale watersystemen in Vlaanderen. Eén van de werkpakketten van Retouch Nexus heeft als doel om financiële en economische instrumenten te bekomen om de waarde, de prijs en de kost van water te bepalen. Zo willen we economisch en financieel duurzame watersystemen ontwerpen.

De Watergroep heeft een aantal decentrale watervoorzieningsprojecten. Hier bestaan nog geen algemene businessmodellen voor. Hierdoor moeten we voor elk project opnieuw de financiële haalbaarheid berekenen. Via het project Retouch Nexus proberen we om een algemene positieve business case voor collectieve decentrale watersystemen op te zetten, onder andere door het kwantificeren van maatschappelijke baten.

Thermische energie uit drinkwater

De omslag naar een koolstofvrije economie: iets waar we intern bij De Watergroep mee bezig zijn (zie energieneutraliteit) maar ook andere partijen bij betrekken. Bijvoorbeeld door ons waterdistributienet in te

zetten als thermische batterij. De 'warmte en koude' van ons waternet bieden we aan bij publieke en private ontwikkelaars om gebouwen te verwarmen en te koelen.

In 2023 kregen enkele concrete projecten met thermische energie verder vorm:

- ◆ 2 bouwprojecten van de KU Leuven aan campus Gasthuisberg: voor het ene project werd er in december 2023 een bestek voor de samenbouw en plaatsing van een 'skid' met warmtewisselaar gegund, voor het andere stelden we een samenwerkingsovereenkomst op
- ◆ project De Voerman in Anzegem: in 2023 installeerden we de 'skid' in het technische gebouw van Leiedal en stelden we die gedeeltelijk in dienst.

Kanaal Z maakte een [tv-reportage](#) waarin deze projecten worden toegelicht.

In samenwerking met KWR maakten we in 2023 bovendien een potentieelkaart op. Deze kaart beschrijft wat het potentieel (in kW) voor verwarming en/of koeling is op locaties waar onze grote waterleidingen zich bevinden. Er kwamen al verschillende nieuwe aanvragen om het potentieel van thermische energie uit drinkwater te onderzoeken op specifieke sites.

Start bouw hemelwaterbehandelingsinstallatie bedrijventerrein Keiberg-Vossem

De gemeente Tervuren en Interleuven bouwen het toekomstbestendige bedrijventerrein Keiberg-Vossem in Tervuren. Dit project maakt onderdeel uit van de oproep 'Proeftuin Droogte' van de Vlaamse overheid. De Watergroep behandelt het opgevangen hemelwater en stelt het ter beschikking van de aanwezige bedrijven. Hiervoor gebruiken we de ondergrond als reservoir om het hemelwater op te slaan. In droogteperiodes doen we dan een beroep op dit opgeslagen water om het huishoudwaternetwerk te voeden. Na de eerdere realisatie van de infrastructuurwerken, het technische gebouw, de waternetten en de boorput zijn we in 2023 gestart met het detailontwerp en de bouw van de hemelwaterbehandelingsinstallatie. Deze installatie is gelegen in het technische lokaal van Interleuven. De eerste bedrijfsspercelen zijn momenteel in ontwikkeling en worden in de loop van 2024 aangesloten op het huishoudwaternet.

Oog voor de klant

Ruim 700.000 klanten op online klantzone

In 2023 vierden we een belangrijke mijlpaal: meer dan 700.000 van onze klanten hebben zich intussen geregistreerd op onze online klantzone. Daar volgen ze online al hun waterzaken op. Van facturen bekijken en betalen, hun waterverbruik opvolgen tot het regelen van hun verhuizing. Klanten kunnen er bijvoorbeeld ook hun contactgegevens aanvullen zodat we bij storingen en werken proactief contact kunnen opnemen. We registreerden in 2023 bovendien voor de eerste keer ooit meer dan 5 miljoen sessies op onze website www.dewatergroep.be.

Gratis waterbar en tappunten

Wie een evenement organiseert en bezoekers wil laten genieten van heerlijk fris kraanwater kan een beroep doen op De Watergroep. Voor grote evenementen bieden we een hippe waterbar aan. Van daaruit serveren we kraanwater recht van de tap. Voor kleinere evenementen hebben we 1 of meerdere watertaps in de aanbieding: een kleinere installatie met selfservice. De Watergroep en duurzaamheid gaan hand in hand. Dat trekken we graag door op evenementen. Daarom kiezen we bewust voor die evenementen waarbij organisatoren zich inzetten voor natuur en milieu. Van Suikerrock over Rock Werchter tot sportevenementen en marathons: in 2023 waren wij (of onze tappunten) aanwezig op 163 evenementen, verspreid over heel ons werkingsgebied.



Verbeteringen communicatie bij werken en storingen

2023 was het eerste volledige werkjaar waarin we bij elke ongeplande wateronderbreking zo snel mogelijk sms'en en e-mails met meer informatie verzonden naar de betrokken klanten. In totaal konden we 90% van alle klantenadressen bereiken via sms en/of e-mail (op basis van de contactgegevens die klanten met ons delen via de online klantzone). In 2023 stuurden we bij 7.567 ongeplande wateronderbrekingen sms'en en e-mails uit naar in totaal 284.347 klanten. We deden daarnaast alle inhoudelijke en technische voorbereidingen om klanten in de loop van 2024 ook bij geplande wateronderbrekingen en kwaliteitsproblemen via sms en e-mail te kunnen contacteren (naast de verplichte briefcommunicatie). In 2023 lanceerden we bovendien enkele nieuwe papieren klantenkaartjes met heldere instructies op maat van de ontvanger (Er was een waterlek in jouw straat, Tijd voor een nieuwe watermeter, Werken aan de waterleiding in jouw straat).

Klachtendossiers

In 2023 ontvingen we bij De Watergroep in totaal 2.008 klachtendossiers (een toename van 2,5% ten opzichte van 2022). De meeste klachten gingen over technische zaken (bijvoorbeeld over de waterdruk of laattijdig herstel na werken), communicatie en klantzaken (bijvoorbeeld over de waterfactuur en wacht- en verwerkingstijden). We blijven bij De Watergroep inzetten op 'klantcentrisch denken en handelen' en dat werpt vruchten af. Het aantal klachten rond minnelijke schikkingen met betrekking tot abnormaal hoog waterverbruik is verder gedaald. Dit bevestigt de dalende trend die in 2021 is ingezet na de vereenvoudiging van de procedure om een minnelijke schikking te krijgen en de lancering van een klantvriendelijker webformulier om een minnelijke schikking aan te vragen. Sinds september 2023 is bovendien het nieuwe 'afsprakenkader gunstmaatregel' actief voor alle Vlaamse drinkwaterbedrijven, in samenwerking met de Vlaamse Milieumaatschappij en AquaFlanders. De klachtendienst van De Watergroep nam binnen deze klachtencategorie vaak een bemiddelende rol op, waarbij minnelijke schikkingen ook buiten de grenzen van het algemeen waterverkoopreglement én het afsprakenkader werden toegestaan, meestal om sociale of billijkheidsredenen.

Digitale inclusie

Onze samenleving digitaliseert in een razendsnel tempo. Hoewel dit veel voordelen met zich meebrengt, zijn er ook risico's verbonden aan deze digitalisering. Maar liefst 46% van de bevolking is digitaal kwetsbaar en loopt dus het risico om uitgesloten te worden van de digitale wereld.

Digitale inclusie is een belangrijk onderwerp voor bedrijven om ervoor te zorgen dat al hun klanten toegang hebben tot en kunnen profiteren van de dienstverlening en (digitale) hulpmiddelen die beschikbaar zijn. Het bevorderen van digitale inclusie voor klanten vereist een doordachte strategie. Op basis van de bevindingen en onze score digitale geletterdheid stelden we in 2023 een strategie op om digitale inclusie te bevorderen. Enkele concrete resultaten uit 2023:

- ◆ We namen deel aan de algemene DigitAll-campagne (het netwerk van grote bedrijven inzetten om te sensibiliseren rond digitale inclusie).
- ◆ We werken structureel samen met 2 digibanken om proefprojecten tot een goed einde te brengen voor bijvoorbeeld het nalezen van handleidingen voor aanvragen via de website.
- ◆ We waren op 16 oktober 2023 aanwezig op de energiemarkt in Roeselare, een gratis markt georganiseerd door SAAMO en de Digibanken gericht op kwetsbare doelgroepen. Naast De Watergroep, waren ook Fluvius, CAW, Energiesnoeiërs, Woondienst, stad Roeselare ... aanwezig. Onze medewerkers waren ter plaatse om vragen te beantwoorden over waterfacturen, digitale watermeters, waterbesparing ...
- ◆ We trokken op 26 oktober 2023 richting Roeselare om met een testgroep het nieuwe gebruikersportaal van de digitale watermeter uit te testen. Alle inzichten worden meegenomen om een duidelijk platform op te zetten zodat het gebruiksvriendelijk is en we telefonische vragen tot een minimum beperken.
- ◆ We organiseerden infosessies 'hoe online jouw meterstand ingeven'.
- ◆ We werkten samen met Doccle om het gebruik van hun veilig betaalen achiveringsplatform te promoten.

Open Bedrijvendag

Naar jaarlijkse gewoonte openden we op 1 oktober 2023 de deuren voor het brede publiek tijdens de VOKA Open Bedrijvendag. Meer dan 500 bezoekers streken op een zonnige zondag neer in Haasrode om een kijkje te nemen in ons waterproductiecentrum HAC. Naast een leerrijke rondleiding doorheen het productieproces konden bezoekers zich ook onderdompelen in de wereld van het kraanwater aan de hand van VR-brillen, een chemisch proefje of een bordspel gericht op hun waterverbruik.

Wereldwaterdag en Open Gaverdag

Op 22 maart 2023 vierden we Wereldwaterdag, om het belang van water en waterbewustzijn onder de aandacht te brengen. Naar aanloop daarvan

genoten 250 schoolkinderen en hun leerkrachten uit groot Harelbeke van een heuse waterdag in provinciedomein De Gavers. We organiseerden dit evenement intussen voor de achtste keer, in samenwerking met de stad Harelbeke en Provinciedomein De Gavers. Er stond veel op de planning: creatieve opdrachten, spelletjes, wetenschappelijke proefjes ... Op zondag 27 augustus 2023 vertelden we tijdens de 'Open Gaverdag' in Harelbeke met veel enthousiasme over de waterproductie in ons waterproductiecentrum De Gavers. Twee medewerkers ontvingen doorheen de dag zo'n 150 bezoekers die info verkregen over de waterketen in Harelbeke. De jongste bezoekers leerden er hoe ze thuis water konden besparen via een spelletje en kregen de kans om onze VR-brillen uit te proberen en zo binnen te kijken in ons waterproductieproces.



Bezoekbare sites in de lift

Wie met eigen oren en ogen wil ontdekken hoe we drinkwater maken, opslaan en vervoeren kan dat doen tijdens een begeleide rondleiding op een van onze bezoekbare sites. Een volledig overzicht vind je via www.dewatergroep.be/bezoek. In 2023 kwamen in totaal 2.891 mensen op bezoek bij ons. Verspreid over 95 bezoeken bezochten ze de waterproductiecentra in Kluisen, Haasrode, De Blankaart en Velm en de watertorens van Eeklo en Bredene. Nieuw in het aanbod van bezoekbare sites was het waterproductiecentrum De Blankaart.

Prijsperceptiecampagne: 4 euro voor 1 jaar kraanwater

Uit onderzoek bleek dat onze klanten het kraanwater duur vinden maar eigenlijk ook niet weten hoeveel kraanwater kost. Daarom lanceerden we een duidelijk campagnebeeld (een druppel uit de kraan in de vorm van een spaarvarken) en formuleerden we een duidelijke boodschap: één jaar lang 1,5 liter per dag kraanwater drinken kost slechts 4 euro. Het campagnebeeld zorgde online alleen al voor 6.061.624 impressies (via Instagram en Facebook).

Voor de start van de campagne hielden we een nulmeting waarbij we de vraag stelden wat klanten over de prijs van kraanwater vonden. Deze resultaten vergeleken we met een vervolgmeting na de eerste golf van deze campagne. De resultaten waren erg positief:

- ◆ 'goedkoop': van 2% naar 6%
- ◆ 'correct': van 32% naar 44%
- ◆ 'duur': van 66% naar 51%.



Sensibiliseringscampagne Kraanwater is gaanwater

De speelse campagne 'Kraanwater? Gaanwater!' is een samenwerking met alle Vlaamse waterbedrijven onder de koepel AquaFlanders met als doel het drinken van kraanwater te promoten bij sporters. De campagne liep van maart tot mei 2023 en werd verspreid via verschillende communicatiekanalen. Er hingen 250 affiches aan bushokjes en er waren online advertenties op Instagram, Facebook, Snapchat en Google. Goed voor in totaal zo'n 4.376.656 weergaven.



Buittentappunten

Tussen 2019 en 2021 installeerde De Watergroep maar liefst 800 binnentappunten in 177 gemeenten. Er was ook steeds meer vraag naar buittentappunten op openbare plaatsen.

In 2023 kreeg de stad Peer de primeur. We installeerden ons eerste buittentappunt aan het gloednieuwe Dommelhuis. In totaal installeren we in 2023 een 30-tal nieuwe buittentappunten binnen ons verzorgingsgebied. De buittentappunten worden in samenspraak met steden en gemeenten geïnstalleerd langs fiets- en wandelroutes, speelpleinen, sportterreinen en parken. Lees alles over onze drinkwatertappunten en waar je ze kan vinden via www.dewatergroep.be/tappunten.

Keuringen

De binneninstallatie is een belangrijk onderdeel van de watertoevoer bij klanten thuis. Bij verkeerde keuze van materialen, verkeerde installatie van apparaten of slecht onderhoud, kunnen problemen ontstaan of kan de kwaliteit van het water verminderen. Daarom moet bij nieuwbouw of grote renovaties de binneninstallatie verplicht gekeurd worden in Vlaanderen. Veiligheid en kwaliteit van water, dat sluit volledig aan bij onze topprioriteiten. Daarom bieden we vanuit De Watergroep water- en rioolkeuringen aan (dienstverlening tegen betaling). In 2023 hebben we 16.036 water- en rioolkeuringen uitgevoerd.

Uit tevredenheidsenquêtes blijkt dat onze klanten onze dienstverlening waarderen, waarbij ze een gemiddelde score van 7,7 op 10 geven. We benutten hun feedback om onze processen voortdurend te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is de aanpassing van het aanvraagformulier en het proces voor het aanvragen van keuringen voor professionele klanten, gebaseerd op concrete aanbevelingen en opmerkingen.

Klantentevredenheidsonderzoeken

De algemene tevredenheid bij onze klanten is vrij stabiel gebleven. Klanten geven ons een gemiddelde score van 7,2 op 10. De onvrede over de prijs van kraanwater, een opmerking die in 2022 sterk tot uiting kwam, is in 2023 nog steeds een aandachtspunt maar neemt wel af. 1 op 5 klanten is zelfs tevreden over de prijs van water. Het kalkgehalte of de waterhardheid van het drinkwater blijft nog altijd een pijnpunt. Samen met het kalkgehalte gaat ook de beoordeling van de watersmaak erop



achteruit. De constante waterlevering, algemene kwaliteit en zuiverheid vormen nog steeds de top 3 op het vlak van tevredenheid. Vooral de algemene kwaliteit evolueert jaar na jaar gunstiger met een significante stijging ten opzichte van vorige jaren. Naast het jaarlijkse algemene tevredenheidsonderzoek bij onze huishoudelijke klanten polsen we ook voor specifieke diensten naar de tevredenheid bij onze klanten. We doen dat bijvoorbeeld structureel bij een nieuwe drinkwateraftakking en bij keuringen van de drinkwaterinstallatie.

Sinds januari 2023 gebeurt dit ook voor een plaatsbezoek op vraag van de klant, bijvoorbeeld bij een controle van de watermeter of een lekherstel. Met de resultaten van deze bevragingen ontdekken we wat goed gaat en waar we nog kunnen verbeteren. De doorlooptijd en de kwaliteit van ons straat- en stoepherstel zijn verbeterpunten waar we verder op moeten inzetten. Klanten reiken ons via deze onderzoeken ook positieve feedback aan over onze medewerkers. Hun vriendelijkheid, deskundigheid en behulpzaamheid worden duidelijk geapprecieerd.

Kwaliteit

Doorgedreven kwaliteitsmonitoring: 426.714 analyses en 2.647.017 parameters

De Watergroep staat als drinkwaterbedrijf garant voor een goede dienstverlening én voor de kwaliteit van het geleverde drinkwater. Om dat laatste te kunnen garanderen, doen we heel wat kwaliteitscontroles en staalnames. We controleren van bron tot kraan: willekeurig bij klanten thuis aan de keukenkraan, in onze waterproductiecentra, watertorens en reservoirs, controles op het grond- en oppervlaktewater, in het ondergrondse leidingnet ... In 2023 deden we in totaal 426.714 analyses waarbij we 2.647.017 parameters onderzochten. De resultaten van deze analyses worden gerapporteerd aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Slechts heel uitzonderlijk voldoet een drinkwaterstaal niet aan de wettelijke normen en moeten er bijkomende maatregelen worden genomen. In 2023 voldeed 99,98% van alle gemeten parameters perfect aan alle normen.

Vaststellingen afwijking controlestalen

Op elk moment kwaliteitsvol en veilig water leveren, dat is een topprioriteit voor De Watergroep en ook de reden waarom we op regelmatige tijdstippen controlestalen nemen. We onderzoeken daarbij ook de aanwezigheid van 'nieuwe' stoffen.

◆ PFAS-concentraties

Bij die controles werden in 2023 verhoogde PFAS-concentraties waargenomen in het drinkwater dat we van een collega-waterbedrijf aankopen om in het oostelijke deel van Halle te verdelen (Sint-Rochus, Essenbeek en Buizingen). Het gaat om concentraties die zich situeren rond 70-80 nanogram per liter, daar waar de toekomstige drinkwaternorm, die vanaf 12 januari 2026 van kracht wordt, op 100 nanogram per liter ligt. Geen reden tot ongerustheid dus. In overleg met het Departement Zorg en de Vlaamse Milieumaatschappij, willen we vanuit De Watergroep de PFAS-concentraties in drinkwater zo laag mogelijk houden, zodat klanten ook op langere termijn zo weinig mogelijk in contact komen met PFAS. Daarom werkten we in 2023 meteen oplossingen uit voor de watervoorziening in Halle. Aan de hoek van de Nijvelsesteenweg met de Raymond Vogeelerstraat komt in het voorjaar van 2024 een tijdelijke container met een PFAS-verwijderingsinstallatie. Er werd ook hard gesleuteld aan een langetermijnoplossing vanaf 2025 via de aanleg van een nieuwe toevoerleiding.



◆ 1,2,4-triazool

Om risico's zo goed mogelijk te beheren, voeren we naast het verplichte controleprogramma ook oriënterend onderzoek uit naar nieuwe stoffen die niet nominatief in de wetgeving opgenomen zijn. In december 2023 werd een normoverschrijding vastgesteld voor 1,2,4-triazool, een metaboliet van een pesticide. Die overschrijding vond plaats bij een eenmalige staalname binnen zo'n oriënterend onderzoek in juni 2022 van water dat werd geproduceerd in de drinkwaterproductiecentra van De Blankaart (Diksmuide), De Gavers (Harelbeke) en Zillebeke (Ieper). Er werden geen gezondheidseffecten

verwacht bij de gemeten concentraties. We hebben in december 2023 een nieuwe meetcampagne opgezet en de betrokken burgemeesters (van gemeentes die volledig of deels bevoorrad worden door de betrokken waterproductiecentra) ingelicht. Er werden ook maatregelen genomen en processen aangepast om fouten bij de aftoetsing aan normwaarden volledig uit te sluiten.

Winnaar labotesten simulaties op drinkwaternet

Het labo van De Watergroep streed in 2023 tegen andere laboratoria in het ringonderzoek voor non-target screening. Een ringonderzoek bootst een zware onbekende contaminatie na. Dat kan een terroristische aanslag op het drinkwaternet zijn, maar ook een illegale lozing of een ernstige calamiteit. Het doel is om zo veel mogelijk componenten te karakteriseren én indien mogelijk de concentratie ervan te bepalen. Dan kunnen we de juiste richtlijnen geven voor gebruik en bestemming van het gecontamineerde water. En dat alles uiteraard zo snel mogelijk. Een ware race tegen de klok! Het labo van De Watergroep kwam als winnaar uit de bus. We vonden de meeste componenten én we vonden die bovendien het snelst.

Duurzaamheid

Duurzaamheidsacties beloofd: VOKA Charter Duurzaam Ondernemen – SDG Champion

In 2023 kregen we voor het zesde jaar op rij het VOKA Charter Duurzaam Ondernemen, als erkenning voor alle kleine en grote duurzaamheidsacties die De Watergroep onderneemt. Daarnaast werd De Watergroep genomineerd voor het 'UNITAR Certificaat SDG Champion'. In oktober 2023 mochten we ook dit certificaat in ontvangst nemen. Het certificaat is een erkenning voor de visie die we ontwikkelden met onze studie over het hybride watersysteem studie en onze innovatieprojecten die inzetten op alternatieve waterbronnen, zoals Blue Future Limburg. Zo gaan we voluit voor de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

Dalende trend lekverliescijfers

Niet elke druppel geproduceerd drinkwater stroomt uiteindelijk uit een kraan. Lekkende leidingen en breuken zorgen onderweg voor waterverlies. Water is nochtans een schaars en kostbaar goed waarmee we zorgzaam moeten omspringen. Daarom startte De Watergroep in 2019 een ambitieus meerjarenprogramma om de Infrastructuur Lekverlies Index (ILI) drastisch terug te brengen. De ILI-waarde is een internationale standaard voor het

becijferen van lekverliezen. Tegen eind 2028 wil De Watergroep tot de wereldtop behoren op dit vlak. Onze acties hebben duidelijk effect. De inspanningen leiden tot dalende lekverliescijfers sinds 2021, en deze trend zet zich verder door in 2023. De ILI lag in 2023 op 1,18. In 2022 lag die nog op 1,23. De Watergroep zet volop in op het verder terugbrengen van deze cijfers. In 2023 plaatsten we onder andere 79 nieuwe ondergrondse sensoren. De sensoren meten permanent hoeveel water er in de leidingen passeert en met welke waterdruk. Op die manier bieden ze waardevolle inzichten in de strijd tegen lekverlies. Tegen 2026 zullen alle sensoren geïnstalleerd zijn, een investering van in totaal 16 miljoen euro. Het totaal aantal sensorlocaties voor De Watergroep komt dan op 1.400. De data van deze sensoren wordt verwerkt in software met zelflerende algoritmes om waterlekken op te sporen voor dat deze zichtbaar zijn aan het oppervlak. Zo kunnen we heel snel actie ondernemen. Hoe meer sensoren er in ons leidingnet zitten, hoe kleiner het zoekgebied om een lek te vinden en hoe sneller het herstel.

Nieuw bijenhotel aan watertoren Baal

De Watergroep werkte samen met Natuurpunt Tremelo aan de verrijking van fauna en flora in natuurreservaat Balenberg, dat grenst aan onze watertoren in Baal (Tremelo). Op dinsdag 21 november 2023 plaatste Natuur- en Landschapszorg vzw een bijenhotel met bamboestengels en boomstamschijven naast onze watertoren. Daarin kunnen vooral solitaire bijen- en wespensoorten vertoeven. Met dit gedeelde initiatief geven we de lokale biodiversiteit een mooi duwtje in de rug!



Bee-o-Diversity

In 2023 zetten we ook het project Bee-O-Diversity verder en werden er bijenkasten geplaatst op de waterwinningsterreinen in Berlare, Zele en Eeklo. Uit de pollen van de honingbijen krijgen we informatie over de gewasbestrijdingsmiddelen die in de omgeving gebruikt worden. Deze middelen kunnen op langere termijn een mogelijke impact hebben op het grondwater. Bee-o-Diversity communiceert deze resultaten op een constructieve manier naar de gemeente en aanwezige landbouwers. Er wordt samen gezocht naar mogelijke alternatieven voor schadelijke stoffen.

Youca Action Day

In oktober 2023 namen we bij De Watergroep deel aan de YOUCA Action Day. Op die dag ruilen jaarlijks meer dan 15.000 Vlaamse en Brusselse jongeren de schoolbanken in voor een dag op de werkvloer. Ook bij ons gingen een aantal jongeren aan de slag (waterlekken opsporen, administratie, opleidingen ...). Het loon dat deze jongeren verdienden, stonden ze af aan projecten van geëngageerde jongeren wereldwijd. In 2023 was dat een jongerenproject van Plan International in Senegal en enkele kleinere projecten rond gender en sport.

Naar een groener wagen- en machinepark

De uitstoot van ons wagenpark verminderen is een van de aandachtspunten om duurzamer te werken binnen De Watergroep. Onze dienstvoertuigen worden stelselmatig vervangen door elektrische en hybride exemplaren. In 2023 hebben we 8 volledig elektrische wagens in gebruik genomen en 43 volledig elektrische wagens besteld (worden in 2024 geleverd). In totaal waren onze personenwagens in 2023 voor 53% hybride, voor 15% volledig elektrisch en voor 32% met brandstofmotor. We maakten de beslissing om voortaan enkel nog volledige elektrische personenwagens te bestellen zodat dat deel van het wagenpark tegen 2027 100% elektrisch is. Voor onze bestelwagens is er nog wat meer werk voor de boeg. In 2023 deden we nieuwe testen met verschillende types elektrische bestelwagens. We hebben onze grotere bestelwagens alvast uitgerust met een nieuwer type motor waarmee we makkelijker kunnen omschakelen naar synthetische diesel, die veel minder uitstoot geeft. We sloten ook een contract af met Travelcard voor laadbadges aan publieke laadpalen. We troffen daarnaast voorbereidingen voor een raamcontract voor slimme laadkabels, waarmee voertuigen kunnen opladen op stopcontacten van 230V en 400V. We volgen het gebruik en verbruik van het wagenpark van nabij op zodat we kunnen bijsturen en het wagenpark efficiënter inzetten. We blijven de vernieuwingen opvolgen en zullen de meest recente technieken integreren in ons wagenpark. In 2023 waren we bijvoorbeeld aanwezig op het Zero Emission Experience Event van Link2Fleet, om meer ervaringen op te doen rond elektrische wagens.

Steun voor maatschappelijke projecten

De Watergroep schenkt elk jaar aan ontwikkelingsprojecten rond water via de ngo Join For Water. Zo geven we duizenden mensen in het Zuiden toegang tot drinkbaar water en sanitaire voorzieningen, helpen we drinkwaterbronnen te beschermen en geven we onze kennis over water door. In 2023 ondersteunden we een project in de Burundese gemeenten Bubanza en Isare (Bujumbura Rural). De focus ligt op het beschermen van de watervoorraden tegen klimaatverandering en andere veranderingen in de leefomgeving.

Officiële opening waterzuiveringsinstallatie Mutete, Rwanda

3 jaar lang heeft De Watergroep samen met Vlaamse en Rwandese partners aan een systeem gewerkt om regenwater op te vangen en te zuiveren voor de leerlingen van een school in Mutete (Rwanda). We bouwden er een waterzuiveringsinstallatie op zonne-energie voor de 1.500 leerlingen. Zo willen we er de gezondheid en levenskwaliteit van de mensen verbeteren. De installatie zuivert regenwater tot drinkbaar water op een duurzame en veilige manier. In oktober 2023 werd de waterzuiveringsinstallatie officieel en feestelijk geopend. We gaven daarbij het beheer van de kersverse installatie officieel in handen van een lokale coöperatie. Die overdracht betekent voor onze collega's Ortwin Deroo en Ken Stockman het einde van een fantastisch avontuur. Lees het afsluitend interview met Ortwin en Ken via www.dewatergroep.be/mutete.

Herstel van natuurlijke waterbronnen in Brabantse Wouden

Bronwater laten wegvloeiën in de riool is zonde, zeker nu de droge zomers elkaar opvolgen. In Vlaams-Brabant gaan de gemeenten Huldenberg, Oud-Heverlee en Overijse hun natuurlijke waterbronnen herstellen en loskoppelen van de riolering. Zo kan het water weer in beekjes stromen en in de grond sijpelen, om zo de grondwaterlagen aan te vullen. Dat komt niet alleen de waterkwaliteit ten goede, maar zorgt ook voor minder wateroverlast bij hevige regenval en een meer klimaatrobuust landschap. Om dit te realiseren, werd onder het grotere strategisch project Walden het pilootproject '(Her)bronnen in de Brabantse Wouden' uitgewerkt, dat inzet op de ontkoppeling en herwaardering van bronwater. Dat kon met subsidiesteun in kader van de Blue Deal en het Vlaamse Relanceplan. Het project werd in het voorjaar van 2023 gelanceerd. Samen met de betrokken gemeenten zet De Watergroep in op de inventarisatie van de waterbronnen om dit water in de toekomst ook op andere plaatsen aan te wenden. De provincie Vlaams-Brabant en De Watergroep dragen elk 50.000 euro bij. We winnen in deze regio een belangrijk deel van het grondwater voor de drinkwaterproductie. Het ontkoppelingproject draagt dus ook bij aan een betere waterleveringszekerheid. Het herstellen van de waterbronnen is een eerste stap om er in de toekomst voor te zorgen dat de 'waterbatterij' van de Brabantse Wouden voldoende gevoed wordt.

Extra zonnepanelen en energieneutraliteit tegen 2030

Tegen 2030 volledig energieneutraal zijn. Daar gaan we bij De Watergroep voor. Dat betekent dat we op jaarbasis evenveel groene stroom produceren op onze terreinen als we op jaarbasis aan stroom verbruiken.

Dit doel willen we bereiken via fotovoltaïsche zonnepanelenparken (PV-parken) en windturbines. Enerzijds via eigen investeringsprojecten en anderzijds door een beroep te doen op gespecialiseerde ontwikkelaars en derdepartijfinanciering. In 2023 werkten we het plan van aanpak af. Daarna deden we marktonderzoek en plaatsden we de overheidsopdracht 'Energie-neutraal 2030' op de markt. Via deze overheidsopdracht willen we een innovatieve stroomafnameovereenkomst voor hernieuwbare energie afsluiten. Die partij zal, gedurende minstens 25 jaar, instaan voor het ontwerpen, bouwen, financieren en exploiteren van PV-parken en windturbines op de terreinen van De Watergroep.

In 2023 plaatsden we alvast zonnepanelen in waterproductiecentrum Lommel en op het dak van een gebouw in Gent. Er werden ook voor andere installaties (waterproductiecentra in Diksmuide, Lommel, Eeklo en Maaseik) heel wat voorbereidingen getroffen. In totaal investeerden we 440.000 euro in zonnepanelen. Alle zonnepanelen samen wekten in 2023 meer dan 4 GWh op, waarvan 2,5 GWh voor eigen gebruik.

Spoelwater: sensibilisering en recuperatietesten

Na waterwerken spoelen we onze waterleidingen altijd na. Dat is nodig om de kwaliteit van het kraanwater te garanderen. Soms krijgen we meldingen van bewoners die bezorgd zijn om het water dat verloren gaat. Dat begrijpen we. Daarom hebben we in 2023 verder ingezet op informatie voor en sensibilisering van onze klanten (via klantenmagazine, website, sociale media ...). We maakten hen zowel rechtstreeks als via hun gemeentes duidelijk dat spoelen noodzakelijk is en dat het spoelwater niet per se verloren gaat. Waar mogelijk laten we het spoelwater op een natuurlijke manier infiltreren in de bodem of in een natuurlijke waterloop. Hoe meer wadi's, ontharde zones en waterlopen er zijn, hoe makkelijker het is om het spoelwater te laten infiltreren. Daarom deden we in 2023 ook een extra warme oproep naar gemeentes om voldoende infiltratiemogelijkheden te ondersteunen en aan te moedigen. Als er echt geen andere optie is, voeren we het spoelwater af via de riolering. In 2023 deden we 3 recuperatietesten om te onderzoeken of we het spoelwater kunnen hergebruiken om bijvoorbeeld planten water te geven of om te poetsen. We hebben zowel de recuperatie door de plaatselijke groendienst (tankwagens) als door omwonenden (via een lokaal tappunt) getest. In beide gevallen kwam er heel wat logistiek bij kijken om het spoelwater tijdelijk op te slaan en te transporteren. De ecologische impact van die ingrepen bleken geen duurzame oplossing. Deze recuperatievormen zullen we op korte termijn dus enkel uitzonderlijk inzetten, bijvoorbeeld gedurende langdurige periodes van droogte of tijdens een sproeiverbod.

'Hier Niet'-initiatief

In januari 2023 lanceerden een zestigtal bedrijven en organisaties het ['Hier Niet'-initiatief](#). Daarmee willen ze grenzen stellen aan de steeds grovere reacties en zelfs haatspraak op sociale media. Ondertussen staat de teller op meer dan 500 bedrijven. Ook De Watergroep heeft dit initiatief volmondig onderschreven. De Watergroep ondertekende dit charter in februari 2023.

Vorbereiding duurzaamheidsverslaggeving ESG-rapport

Een duurzaamheidsverslag wordt vanaf de publicatie van het jaarverslag 2025 verplicht voor 'entiteiten van openbaar belang' met meer dan 500 werknemers (CSRD-regelgeving). Dus ook voor De Watergroep. We zetten momenteel alles in het werk om op korte termijn aan alle toekomstige richtlijnen te voldoen. Een eerste stap in 2023 was het uitvoeren van een 'gap-analyse'. Daarna beslisten we om het strategisch project 'dubbele materialiteitsanalyse' op te starten zodat we de materiële onderwerpen op vlak van duurzaamheid voor onze organisatie kunnen bepalen. Dit is een strategisch project met een methodologie ingebed in de bestaande structuren en processen van de organisatie op basis van de gepubliceerde teksten uit de regelgeving.

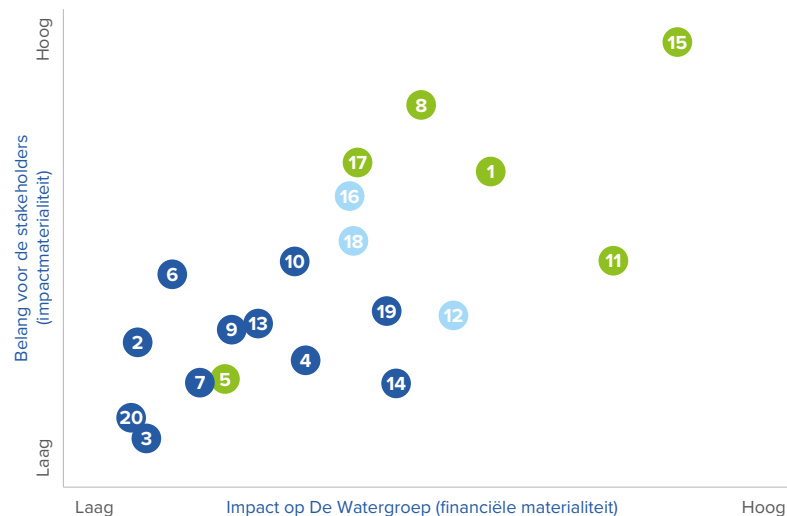
Materialiteitsmatrix

Een interne projectgroep met vertegenwoordigers van verschillende afdelingen stelde via brainstorms en workshops een lange lijst op van mogelijke materiële onderwerpen voor De Watergroep. Deze lijst werd via een prioriteringsoefening binnen het management teruggebracht tot een korte lijst van 20 potentiële onderwerpen. De korte lijst werd via een online bevraging voorgelegd aan belanghebbenden van De Watergroep zoals onze vennoten, leveranciers, aannemers, een panel van huishoudelijke en industriële klanten, belangenorganisaties, interne medewerkers en hun vakorganisaties. Verder deden we ook interviews met vertegenwoordigers van de politiek en de regulator.

De resultaten van de online bevraging werden berekend via een score van gewogen gemiddelde en percentage per belangen groep. De aanbeveling tot materiële en semi-materiële onderwerpen werd opgesteld door de projectgroep en beslist door het directieteam. Dit geeft het volgende resultaat:

In 2024 nemen we deze materiële onderwerpen mee in de bestaande strategie en doelstellingen en bij de bepaling van nieuwe acties. Een eerste versie van duurzaamheidsrapportering volgens de ESRS-standaard is voorzien voor het jaarverslag 2024.

Materialiteitsmatrix



1. Klimaatadaptatie
2. Waterverbruik
3. Waterlozing
4. Energie
5. Klimaatmitigatie
6. Wateronttrekking
7. Biodiversiteit
8. Zeer zorgwekkende stoffen
9. Circulaire economie
10. Bodemverontreiniging
11. Veiligheid en welzijn interne medewerkers
12. Opleiding personeel
13. Bedrijfscultuur
14. Werk-privébalans
15. Waterkwaliteit
16. Watersysteem omwonenden
17. Sociale inclusie
18. Toegang tot informatie
19. Relatie leveranciers
20. Opleiding personeel leveranciers

Risico- en impacttabel

Uit de tactische risicoanalyses, de omgevingsanalyse met de strategische bedrijfsrisico's en andere processen identificeerden we de risico's die te maken hebben met duurzaamheid en mogelijk een grote financiële impact op De Watergroep hebben. We groepeerden deze in 11 'ESG-risico's' die geldig zijn voor de hele organisatie. De projectgroep gaf een impactscore aan deze risico's en die werden gevalideerd door het directieteam. Dit geeft het volgende resultaat:



| Milieu | ESG-risico | Impact-score |
|---------------------------|---|--------------|
| Klimaatadaptatie | Afnemend verbruik van centrale watervoorziening | ●●●●● |
| Zeer zorgwekkende stoffen | Verontreiniging van onze waterbronnen | ●●●●● |
| Klimaatadaptatie | Toenemende waterschaarste | ●●●●○ |
| Bodemverontreiniging | Beleid verlaten leidingen | ●●●●○ |
| Wateronttrekking | Te lage watercapaciteit | ●●●●○ |



| Sociaal | ESG-risico | Impact-score |
|--|-------------------------------------|--------------|
| Waterkwaliteit | Strengere drinkwaternormen | ●●●●○ |
| Watersysteem omwonenden | Oppositie tegen infrastructuur | ●●●●○ |
| Waterkwaliteit | Externe contaminatie van drinkwater | ●●●●○ |
| Veiligheid en gezondheid eigen personeel | Veiligheidscultuur | ●●●●○ |



| Bestuur | ESG-risico | Impact-score |
|--------------------------|-------------------------------|--------------|
| Relatie met leveranciers | Stilvallen van toelieferingen | ●●●●○ |
| Relatie met leveranciers | Beperkt aantal aannemers | ●●●●○ |

Op de planning voor 2024: integraal jaarverslag met duurzaamheidsluit

We werken binnen De Watergroep met een jaarlijkse beleidscyclus waar risico's, maatregelen en KPI's in vervat zitten. We zullen de ESG-actieplannen, doelstellingen en KPI's in deze beleidscyclus opnemen. In het jaarverslag van 2024 zullen we bijzondere aandacht besteden aan de correcte rapportering volgens de CSRD-standaard.

Governance en rol van de raad van bestuur in duurzaamheidsrapportering

Elk jaar wordt na afsluiting van het boekjaar een jaarverslag opgemaakt. Dat jaarverslag wordt door de commissaris revisor beoordeeld op de getrouwheid van het vermogen en de financiële toestand. Op basis hiervan wordt een rapport opgemaakt en dat wordt voorgelegd aan het auditcomité van De Watergroep. Daarna leggen we het jaarverslag ter goedkeuring voor aan de raad van bestuur. Vanaf het jaarverslag over het boekjaar 2024 (publicatie in 2025) zullen we ook de ESG-rapportering aan dit jaarverslag toevoegen. Voor de externe beoordeling volgen we hetzelfde proces als voor het financieel jaarverslag.

Drinkwater

Start renovatie waterspaarbekken Kluizen

Het waterproductiecentrum in Kluizen speelt een belangrijke rol voor de watervoorziening in het noorden van Oost-Vlaanderen. Het waterproductiecentrum kan op basis van oppervlaktewater tot 60.000 m³ kraanwater per dag produceren. Kluizen heeft 2 spaarbekken met een gezamenlijke inhoud van 10,9 miljoen kubieke meter (waterspaarbekken 1 heeft een capaciteit van 6,4 miljoen m³ en waterspaarbekken 2 omvat 4,5 miljoen m³). Het oudste waterspaarbekken (1) is na 50 jaar aan renovatie toe. Het waterspaarbekken wordt in zijn geheel gerenoveerd om de leveringszekerheid van drinkwater te garanderen. De Watergroep investeert de komende jaren 100 miljoen euro voor een duurzame renovatie van het spaarbekken en de verdere vernieuwing van het waterproductiecentrum. In het najaar van 2023 zijn we gestart met de voorbereidende werken: de inrichting van de werf- en stockagelocaties en het overpompen van de inhoud van het ene waterspaarbekken naar het andere.

Meer info over deze renovatie vind je via www.dewatergroep.be/kluizen.

Dalend verbruik drinkwater

Het waterverbruik bij huishoudelijke klanten van De Watergroep daalde in 2023. In dat jaar registreerden we een gemiddeld huishoudelijk waterverbruik per aftakking van 64,98 m³. In 2022 was dat nog 67,02 m³. Het huishoudelijke waterverbruik per inwoner op jaarbasis bedroeg in 2023 27,51 m³ (in 2022 was dat 28,29). Het gemiddelde waterverbruik

per inwoner per dag was in 2023 75,37 liter. In 2022 was dat 77,52 liter en in 2021 nog 81,08 liter. De structurele daling is waarschijnlijk toe te schrijven aan de inspanningen rond regenwatergebruik, waterhergebruik en het toenemende waterbewustzijn. De dalende waterverkoop zet druk op de inkomsten van ons bedrijf.

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Totaal verbruik (m ³) | 136.596.174 | 137.418.010 | 137.157.426 | 134.763.749 | 132.025.526 |
| Huishoudelijk verbruik (m ³) | 93.669.158 | 97.454.462 | 97.736.457 | 94.459.527 | 92.476.045 |
| Industrieel verbruik (m ³) | 42.927.016 | 39.963.548 | 39.420.969 | 40.304.222 | 39.549.481 |
| Huishoudelijk verbruik / aftakking (m ³) | 69,15 | 70,92 | 70,21 | 67,02 | 64,98 |
| Huishoudelijk verbruik / inwoner (m ³) | 28,69 | 29,73 | 29,59 | 28,29 | 27,51 |
| Huishoudelijk verbruik / inwoner /dag (liter) | 78,6 | 81,46 | 81,08 | 77,52 | 75,37 |

Asset Performance 4.0 Award BEMAS

Onze acties tegen waterverlies wonnen in oktober 2023 de felbegeerde Asset Performance 4.0 Award op de jaarlijkse conferentie van BEMAS (Belgian Maintenance Association). Met die award beloont BEMAS organisaties die sterk inzetten op vernieuwing en goed beheer van assets. We verzilverden de nominatie voor ons project waarbij we 400 nieuwe sensoren in ons waterleidingnet plaatsen. Die sensoren meten permanent hoeveel water er door de waterleidingen gaat en met welke waterdruk. Ze zorgen voor waardevolle inzichten in de strijd tegen lekverlies en voor de uitdagingen van de toekomst. Toch is het onze menselijke aanpak in dit grote transformatieproject die voor de jury het verschil heeft gemaakt. Iedereen bij De Watergroep is op een of andere manier betrokken bij het terugdringen van lekverlies.

Doorgedreven vervanging leidingnet

In 2023 investeerden we vanuit De Watergroep maar liefst 115,3 miljoen euro in het waterleidingennet. Het investeringsvolume voor het vervangen van leidingen werd de afgelopen jaren aanzienlijk opgetrokken: van 35,5 miljoen euro in 2016 naar 86,4 miljoen euro in 2023. Naar de toekomst toe is het de bedoeling dit investeringsritme nog verder op te trekken. Bij het vervangingsbeleid focussen we op het proactief vervangen van leidingen met verhoogde kans op lekverlies. De gemiddelde leeftijd van een waterleiding bedroeg in 2023 36,6 jaar.

Renovatie watertoren Menen

Je kon er niet naast kijken in Menen. Onze watertoren daar ging in 2023 volledig in de steigers. Een stelling van maar liefst 21 verdiepingen stak boven het landschap uit. De watertoren uit 1949 kreeg een grondige renovatie om te voldoen aan de waterveiligheidsnormen van vandaag. Dankzij herschakelingen onderzonden de 7.000 huishoudens die water krijgen vanuit deze watertoren geen hinder.



Renovatie wateronthardingsinstallaties Hasselt en Kooigem

De wateronthardingsinstallaties in waterproductiecentra Kooigem (Kortrijk) en Willekensmolen (Hasselt) waren begin 2023 allebei aan renovatie toe. Tijdens de renovatiewerken leverden we tijdelijk harder water aan de klanten die in deze regio's woonden. Alle klanten werden bij de start en aan het einde van de werken op de hoogte gebracht over de tijdelijke gewijzigde samenstelling van hun drinkwater. De wateronthardingsinstallaties werden volledig bijgewerkt en kunnen weer decennia verder. Sinds de zomer van 2023 krijgen alle betrokken klanten terug zachter water.

Drukverlagingsprojecten in Dilbeek en Maasmechelen

In 2023 voerden we in 2 regio's drukverlagingsprojecten uit: in Maasmechelen en Dilbeek. Er zijn 2 grote redenen om de waterdruk permanent te verlagen:

- ◆ minder waterlekken en minder onderbrekingen

Een lagere waterdruk zorgt voor minder lekverliezen in het leidingnet. De waterdruk wordt lager en stabielier zodat de ondergrondse leidingen minder zwaar belast worden. Dit verkleint de kans op lekken. Zelfs als er toch nog een waterlek zou ontstaan, zal er minder water uit de leiding lopen en is er minder schade. Minder lekken betekent ook minder hinder en onderbrekingen voor onze klanten.
- ◆ afstemming lokale waterbevoorrading en energiebesparing

Dankzij de drukverlaging komt er een aparte waterdruk die beter is afgestemd op de lokale waterbevoorrading. Hierdoor kan bovendien heel wat pompenergie bespaard worden.

De komende jaren staan nog heel wat drukverlagingsprojecten op de planning.

Masterplan De Gavers

Het waterproductiecentrum De Gavers in Harelbeke werd gebouwd in 1995 en is aan een grondige vernieuwing toe. Naast het renoveren van verouderde delen doen we enkele ecologische ingrepen en breiden we de waterproductiecapaciteit aanzienlijk uit tot 50.000 kubieke meter per dag. Begin 2022 zijn de werken gestart. In 2023 zijn de ruwbouwwerken voor het nieuwe ultrafiltratiegebouw afgewerkt en zijn we gestart met de opbouw van de elektromechanische uitrusting. Het ultrafiltratiegebouw is het grootste nieuwe gebouw op deze site. Deze waterbehandelingsinstallatie is de belangrijkste schakel in de verhoging van de waterproductiecapaciteit.

Waterproductiecentrum Huldenberg in dienst

Waterproductiecentrum Huldenberg is een volledig nieuw waterproductiecentrum op dezelfde plaats als het vroegere waterproductiecentrum 'Geuzenhoek', in Huldenberg. De bouwwerken waren gestart in 2019 en hebben we begin 2023 afgerond. Het waterproductiecentrum heeft een productiecapaciteit van 12.000 m³ per dag. Het grondwater uit de winningen 'Geuzenhoek' en 'Veeweyde' wordt daar samengebracht en behandeld. Het geproduceerde water pompen we richting Leuven en de reservoirs van Meerbeek. Vanuit Meerbeek voorzien we een heel grote regio van drinkwater.

Start renovatie waterproductiecentrum Het Rot in Holsbeek

Het waterproductiecentrum Het Rot in Holsbeek werd gebouwd in 1994. De totale productiecapaciteit is 280 m³ per uur. In 2023 zijn we gestart met de bouwkundige en elektromechanische renovatie van het waterproductiecentrum en de putpaviljoenen. Als voorbereiding installeerden we eerst een groot deel van de installatie buiten. Zo blijft de waterproductie tijdens de renovatiewerken ongestoord én krijgt de aannemer binnen voldoende plaats om zonder hinder de nodige renovatiewerken te doen. Dankzij deze tijdelijke buiteninstallatie kunnen we de productie van drinkwater blijven verderzetten tijdens de werken en zijn er minder renovatiefases en onderbrekingen nodig. We installeerden in 2023 onder andere

- ◆ een buffertank (van hieruit pompen we het water naar de opslagtanks voor reinwater)
- ◆ 2 pompgroepen in een buitencontainer om de aansturing van het drinkwaternet richting Aarschot en Houwaart te verzekeren
- ◆ 2 opslagtanks om zandfilters te spoelen.

Rioolwater

Het rioolbeleid en -beheer in Vlaanderen en de saneringsverplichting van de gemeenten wordt steeds intensiever en complexer. Zo moet elke gemeente aan steeds meer eisen voldoen. Dit alles realiseren met eigen middelen en diensten is voor vele gemeenten niet evident. Gemeenten kunnen hun rioldiensten in eigen beheer houden of ervoor kiezen om dit uit te besteden aan een externe rioolbeheerder, zoals Riopact. Binnen Riopact bundelen De Watergroep en Aquafin de krachten voor een efficiënt afvalwaterbeheer. Geïnteresseerde gemeentes kunnen kiezen voor een oplossing op maat (Riopact-gemeente) of een totaaloplossing waarbij de gemeente volledig ontzorgd wordt (Riopact-vennoot).

In 2023 ondersteunden we 25 Riopact-vennoten en 49 Riopact-gemeentes. We beheren in totaal 3.095 kilometer rioleringen. In 2023 waren vooral onze camera-inspecties van rioleringen heel populair. De wetgever legt gemeentes namelijk op om tegen 2027 een zicht te hebben op de staat van hun rioleringen. In 2023 inspecteerden of reinigden we maar liefst 140.727 meter riolen. We realiseerden bovendien 1.778 nieuwe rioolaansluitingen en verleenden in totaal 746 adviezen aan steden en gemeentes.

De 2 nieuwe Riopact-vennoten (As en Londerzeel) in 2023 zorgen voor bijkomende omzet en ook de business unit Riopact zelf zette met 11,1 miljoen euro een sterk resultaat neer in 2023 (bedrijfswinst 2022: 8,7 miljoen euro). Ons doel is niet om zoveel mogelijk winst te maken, wel om een gezonde business unit uit te bouwen en onze gemeentes zo goed mogelijk te ontzorgen en ondersteunen bij het behalen van de nieuwe Europese doelstellingen.



Watermakers

Investeren in leiderschap

De verwachtingen naar een leidinggevende toe evolueren sterk. Medewerkers hebben behoefte aan leiderschap dat ontstaat uit betrokkenheid, geloofwaardigheid en laagdrempelige informatie. Daarom ondersteunen we de leidinggevenden binnen De Watergroep in hun rol als 'communicator'. In 2023 organiseerden we voor de eerste keer een 'Dag van de Leidinggevende' met interne en externe sprekers. Met groot succes:

70% van alle leidinggevenden was aanwezig en gaf een gemiddelde tevredenheidsscore van 4,3 op 5. In de zomerperiode organiseerden we voor de eerste keer zomerklassen voor leidinggevenden. Ook die werden fel gesmaakt. We voerden tot slot verbeteringen door aan de interne feedbackcyclus (evaluatie- en functioneringsgesprekken).

Start welzijns- en veiligheidscampagne 'Jij, wij, ongevalvrij'

De Watergroep streeft naar 0 ongevallen op de werkvloer tegen 2030. Om deze reden lanceerde ons bedrijf in 2023 3 gloednieuwe veiligheidscampagnes onder de noemer 'Jij, wij, ongevalvrij':

- ◆ Samen uit, samen thuis
- ◆ Blijf uit de gevarezone
- ◆ Kijk, denk, doe.

Met deze campagnes zetten we volop in op het belang van veilig werken en het herkennen van gevaren op de werkvloer. Door onze medewerkers bewust te maken van hun gedrag, zorgen we ervoor dat veilig werken een integraal onderdeel wordt van de werkroutine.



Nieuwe interne systemen

Een sterke organisatie heeft goede interne systemen nodig om optimaal te kunnen werken. In 2023 voerden we binnen De Watergroep een grote systeemwijziging door: begin november migreerden we ons bedrijfssysteem naar een volledig nieuwe versie. Dit ging gepaard met heel wat interne opleidingen. We kozen voor een platform met basisfunctionaliteiten en minimaal maatwerk. Tegelijkertijd legden we binnen het bedrijfssysteem de basis voor heel wat nieuwe mogelijkheden,

zowel voor de eigen medewerkers als onze klanten: een planningsmodule, een overzichtelijk platform voor nieuwe aftakkingen en rioolaansluitingen en een module voor meet- en vorderingsstaten. De technische migratie ging gepaard met een korte overgangperiode waarin sommige processen tijdelijk anders of niet werkten. Na de lancering waren er ook een aantal opstartproblemen. De overgangperiode en opstartproblemen hadden een impact op de wacht- en doorlooptijden voor onze klanten.

Training en ontwikkeling

In 2023 investeerden we heel wat in de ontwikkeling van onze medewerkers. Naast het standaard opleidingsaanbod investeerden we extra tijd en middelen in thema's zoals klantcentrisch werken, leiderschap, welzijn en veiligheid. Volledig nieuw in 2023: opleidingen rond Lean Six Sigma, introductielessen EHBO, een e-learning voor nieuwe medewerkers en de lancering van Mindlab, een online platform voor mentaal welzijn. In 2023 organiseerden we niet minder dan 352 opleidingen en noteerden we in totaal 31.565 opleidingsuren bij onze medewerkers. Voegen we daar ook nog de extra opleidingen om te leren werken met het nieuwe bedrijfssysteem (zie vorig punt) bij, dan komen we in totaal aan 47.449 opleidingsuren tijdens 489 opleidingen voor 1.605 medewerkers.

Jobs, jobs, jobs

Net zoals andere bedrijven voelt De Watergroep de krapte op de arbeidsmarkt. Daarom zetten we onze troeven als werkgever op verschillende manieren in de kijker. Zo waren we in 2023 te vinden op meerdere jobbeurzen en ontwikkelden we een interne actie voor het aanbrengen van nieuwe medewerkers (aanwervingspremie). Bij 213 sollicitaties in 2023 kwam de kandidaat via een medewerker in contact met de vacature. 19 van die sollicitanten kregen uiteindelijk de job. We maakten in 2023 zowel offline als online reclame voor onze vacatures. Onze jobsite jobs.dewatergroep.be kon in 2023 mooie resultaten voorleggen: 281.236 paginaweergaves door 64.987 unieke bezoekers.

Interesse in een boeiende job bij jou in de buurt?

Wij zoeken

- 💧 **techniker drinkwater** (Vilvoorde)
- 💧 **logistiek-facilitair medewerker** (Vilvoorde)
- 💧 **medewerker algemene administratie ICT** (Brussel)
- 💧 **deskundige energiebeheer** (Brussel)



Ontdek onze interessante voorwaarden op jobs.dewatergroep.be.



duik
in onze
jobs



Patrimoniumplan

Telewerk, werken in zones, technici van thuis uit laten vertrekken, duurzaam omgaan met energie ... dit heeft allemaal een grote invloed op hoe we vandaag werken en hoe onze sites georganiseerd zijn. De Watergroep werkt sinds 2021 aan een grootschalig patrimoniumplan om zich aan te passen aan de noden van vandaag en de toekomst. En dat heeft ook een impact op onze medewerkers. In 2023 verkochten we 2 (gesloten) sites: sectoraal dienstencentrum Kortrijk en sectoraal dienstencentrum Waregem. Daarnaast sloten we in 2023 het sectoraal dienstencentrum Sint-Pieters-Leeuw en het sectoraal dienstencentrum Beringen/Beverlo.

Diversiteit

In 2023 werkten we aan meer diversiteit bij De Watergroep. In mei 2023 namen we deel aan de tweedaagse van de diversiteit: de dag tegen holebi- en transfoobie op 17 mei 2023 en DUO-day, een werkbelevingsdag waarop werkzoekenden met een ondersteuningsnood een duo vormen met een werknemer, op 25 mei 2023. In december organiseerden we bovendien een interne werksessie waarin we nadachten hoe we een werkomgeving kunnen inrichten die rekening houdt met verschillende fysieke en mentale mogelijkheden.



Financieel verslag

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

Dit deel van het jaarverslag geeft een toelichting bij de geconsolideerde en statutaire jaarrekening 2023 en bij de verschillende bewegingen in de balans en de resultatenrekening, zodat deze in hun juiste context kunnen gesitueerd worden. Om de leesbaarheid te bevorderen, worden de bedragen in bepaalde overzichten in x1.000€ weergegeven. Er staat telkens bij of de bedragen in € of in x1.000€ weergegeven worden.

Inflatie

De Belgische inflatie volgens het algemeen indexcijfer van de consumptieprijzen bedroeg 4,1% in 2023. Dat is duidelijk lager dan de hoge inflatie in 2022, maar wel nog hoger dan het gemiddelde vanaf 2006 (2,4%). De inflatie was vooral in de eerste helft van 2023 nog hoog. In de tweede helft van 2023 nam de inflatie af door de scherpe daling van de gas- en elektriciteitsprijzen.

Een daling van de elektriciteitsprijzen zat er voor De Watergroep jammer genoeg niet in. Door ons energiecontract bleven de prijzen op een zeer hoog niveau in 2023.

Nieuw tarief en dalend verbruik drinkwater

Waterbedrijven mogen hun tarieven niet zomaar aanpassen. We leggen om de 6 jaar een nieuw tariefplan voor aan de WaterRegulator. In 2022 dienden we ons tariefplan in voor de periode 2023-2028.

Om ervoor te zorgen dat we ook de komende jaren voldoende en kwaliteitsvol kraanwater kunnen leveren, investeren we permanent in onze installaties en in de kwaliteit van het drinkwater. Daarnaast investeren we in nieuwe technologie zoals digitale watermeters en innovatieve technieken om drinkwater te produceren of water op te vangen, te zuiveren en te hergebruiken. Al die plannen en investeringen legden we naast de economische vooruitzichten en verwachtingen rond de watervoorraad bij een gelijk blijvend aantal m³ drinkwater dat per jaar wordt verkocht (gemiddelde van de voorbije 5 jaar). Op basis daarvan stelden we een tariefplan op.

De klimatologische uitdagingen en strategische bedrijfsdoelstellingen zetten ons bedrijf op scherp. Toch hebben we de prijsstijging zo beperkt mogelijk gehouden. Om de factuur te drukken, hebben we belangrijke besparingen opgenomen en de prijswijziging gespreid over 6 jaar. In 2023 werd een beperkte tariefstijging voorzien van 4,12% ten opzichte van 2022. In de jaren die daarop volgen, volgt een jaarlijkse tariefstijging van +/- 1,5%. Jaarlijks wordt er ook een indexatie van het tarief toegepast. Op deze manier wordt er beoogd een evenwicht te bereiken tussen waterleveringszekerheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening en een betaalbare waterfactuur.

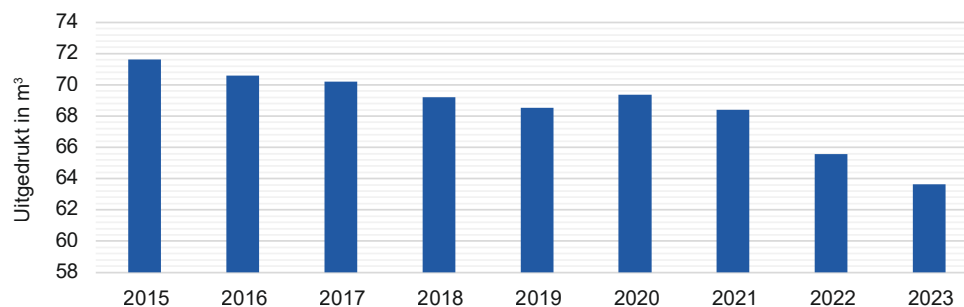
Zoals hierboven reeds aangehaald werd bij de opmaak van het tariefplan uitgegaan van het gemiddeld verkocht aantal m³ van de voorbije 5 jaar (2018-2022). We zien echter dat het waterverbruik al voor het 3de jaar op rij daalt.

Zo zien we het huishoudelijk verbruik per aftakking jaar na jaar dalen met uitzondering van een uitschieter in 2020. Klanten gaan steeds spaarzamer om met water en door nieuwe Vlaamse richtlijnen komen er meer en meer regenwaterputten.

Maar ook bij onze grote drinkwaterklanten zien we de verbruiken dalen door meer 'waterhergebruik'. Los van het lager gemiddeld waterverbruik, blijven we wel grote piekverbruiken zien in onze productiecijfers. Dit jaar was dat in de warme maand juni, wanneer de regenwaterputten leeg raakten.

De sterke daling van het waterverbruik in Vlaanderen, over het afgelopen jaar alleen liefst met 2%, is natuurlijk goed voor onze watervoorraden en het milieu, maar helaas minder goed voor onze verkoop. En minder verkoop betekent minder inkomsten.

Huishoudelijk waterverbruik per aftakking (< 500 m³)



Geconsolideerde jaarrekening

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

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

Toelichting verschil geconsolideerde en statutaire jaarrekening:

| Balans 2023 - uitgedrukt in x1.000€ | | | | | | | | | |
|--|--------------|------------------|------------------|------------------|--|--------------|------------------|------------------|---------------|
| Activa | Code | CONSO | STATUTAIR | <> | PASSIVA | Code | CONSO | STATUTAIR | <> |
| VASTE ACTIVA | 21/28 | 1.847.564 | 1.845.240 | 2.324 | EIGEN VERMOGEN | 10/15 | 1.244.676 | 1.246.198 | -1.522 |
| Immateriële vaste activa | 21 | 31.997 | 31.931 | 66 | Kapitaal | 10 | 736.794 | 736.794 | 0 |
| Materiële vaste activa | 22/27 | 1.802.754 | 1.787.935 | 14.819 | Herwaarderingsmeerwaarden | 12 | 72.953 | 72.953 | 0 |
| Terreinen en gebouwen | 22 | 279.958 | 267.247 | 12.711 | Reserves | 13/14/9910 | 339.852 | 341.374 | -1.522 |
| Installaties, machines en uitrustingen | 23 | 1.163.347 | 1.163.198 | 149 | Kapitaalsubsidies | 15 | 95.078 | 95.078 | 0 |
| Meubilair en rollend materieel | 24 | 4.956 | 4.956 | 0 | Belangen van derden | 9913 | 0 | 0 | 0 |
| Activa in aanbouw en vooruitbetalingen | 27 | 354.493 | 352.533 | 1.959 | VOORZIENINGEN | 16 | 33.074 | 33.074 | 0 |
| Financiële vaste activa | 28 | 12.813 | 25.374 | -12.561 | SCHULDEN | 17/49 | 838.191 | 834.908 | 3.283 |
| VLOTTENDE ACTIVA | 29/58 | 268.377 | 268.940 | -562 | Financiële schulden | 170/174 - 42 | 594.960 | 594.960 | 0 |
| Vorderingen op meer dan één jaar | 29 | 265 | 265 | 0 | Overige schulden op meer dan één jaar | 178/9 | 25.200 | 25.200 | 0 |
| Voorraden en bestellingen in uitvoering | 3 | 11.010 | 10.178 | 832 | Handelsschulden | 44 | 155.969 | 153.521 | 2.448 |
| Handelsvorderingen | 40 | 167.834 | 164.486 | 3.347 | Vooruitbetalingen | 46 | 22.429 | 22.429 | 0 |
| Overige vorderingen op minder dan één jaar | 41 | 71.466 | 76.530 | -5.064 | Schulden met betrekking tot belast., bezold. en sociale lasten | 45 | 13.987 | 13.224 | 763 |
| Geldbeleggingen en liquide middelen | 50/58 | 11.518 | 11.290 | 228 | Overige schulden | 47/48 | 5.252 | 5.252 | 0 |
| Overlopende rekeningen | 490/1/5 | 6.284 | 6.190 | 94 | Overlopende rekeningen | 492/3 | 20.396 | 20.323 | 73 |
| Totaal ACTIVA | | 20/58 | 2.115.941 | 2.114.180 | 1.761 | 10/49 | 2.115.941 | 2.114.180 | 1.761 |

Het totaal van de geconsolideerde jaarrekening 2023 bedraagt 2,1 miljard euro en is hiermee 1,8 miljoen euro hoger dan het balanstotaal van de statutaire jaarrekening van De Watergroep.

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

| Resultatenrekening 2023 - uitgedrukt in x1.000€ | Code | Geconsolideerd | Statutair | <> |
|---|---------------|----------------|----------------|---------------|
| Bedrijfsopbrengsten | 70/76A | 920.360 | 909.157 | 11.204 |
| Omzet | 70 | 811.097 | 793.683 | 17.414 |
| Voorraad goederen in bewerking | 71 | -6.689 | -0 | -6.688 |
| Geproduceerde vaste activa | 72 | 8.796 | 8.693 | 102 |
| Andere bedrijfsopbrengsten | 74 | 103.851 | 103.485 | 366 |
| Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten | 76A | 3.305 | 3.295 | 10 |
| Bedrijfskosten | 60/66A | -939.352 | -926.849 | -12.503 |
| Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen | 60 | -8.494 | -8.500 | 6 |
| Diensten en diverse goederen | 61 | -660.761 | -654.325 | -6.436 |
| Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen | 62 | -160.342 | -156.709 | -3.633 |
| Afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa | 630 | -86.745 | -84.606 | -2.139 |
| Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen | 631/4 | -5.889 | -5.620 | -269 |
| Voorzieningen voor risico's en kosten | 635/7 | 1.727 | 1.727 | 0 |
| Andere bedrijfskosten | 640/8 | -18.822 | -18.806 | -16 |
| Niet-recurrente bedrijfskosten | 66A | -25 | -9 | -16 |
| Bedrijfsresultaat (inclusief niet recurrente kosten en opbrengsten) | | -18.992 | -17.692 | -1.299 |
| Financiële opbrengsten | 75/76B | 6.038 | 5.938 | 100 |
| Financiële kosten | 65/66B | -8.668 | -8.671 | 3 |
| Winst (verlies -) van het boekjaar vóór belasting | | -21.621 | -20.425 | -1.196 |
| Aandeel in het resultaat van de vennootschappen waarop vermogensmutatie is toegepast | 65/66B | 23 | 0 | 23 |
| Winst (verlies -) van het boekjaar vóór belasting | | -21.598 | -20.425 | -1.173 |

Het geconsolideerd resultaat voor 2023 is een verlies van 21,6 miljoen euro. 95% van dit resultaat kan toegeschreven worden aan de moederonderneming, De Watergroep. Het verlies van de dochter Azulatis bedraagt voor de periode 1/1 - 31/12/2023 1,4 miljoen euro. Het aandeel van Waterunie in het resultaat is verwaarloosbaar.

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

Eerst geven we een woordje uitleg bij de prestaties van de **dochteronderneming Azulatis** in 2023.

In het najaar van 2022 verhuisde De Watergroep haar water-op-maat aanbod voor grote waterverbruikers van de business unit Industrie naar een verzelfstandigd dochterbedrijf: Azulatis NV. De Watergroep is in eerste instantie de enige aandeelhouder van Azulatis NV, en wil ook op lange termijn een referentieaandeelhouder van deze onderneming blijven. Azulatis NV neemt alle commerciële activiteiten rond watergebruik op, met een focus op langdurige exploitatie van waterbehandelingsinstallaties. In 2023 lag de focus van Azulatis op de verdere uitvoering en exploitatie van haar lopende projecten. Azulatis beoogt een **groeiscenario** en zette hier ook op in. Er werden een aantal nieuwe contracten afgesloten in 2023. Er worden een aantal installaties uitgebreid bij bestaande klanten om de capaciteit te verhogen. Er zijn ook een aantal nieuwe initiatieven waarvan we er graag 2 belichten:

- ◆ Azulatis zorgde voor de bouw van een **collectieve hemelwaterbehandeling** op het bedrijventerrein Keiberg-Tervuren, en voor de bouw en exploitatie van een **irrigatienetwerk** voor landbouw in Elerweerd.
- ◆ Azulatis heeft geïnvesteerd in een **'Mobiele Waterfabriek'**. Deze heeft een capaciteit van 50 m³/uur en kan zowel worden ingezet op oppervlaktewater, grondwater als effluent. Hierdoor kunnen klanten snel en efficiënt geholpen worden bij (plotse of tijdelijke) watervraag. Sinds het najaar 2023 is de Mobiele Waterfabriek ingezet bij een bedrijf in Gent om een belangrijke bijkomende vraag naar hoogwaardig proceswater te kunnen invullen.

Het negatieve resultaat van 1,4 miljoen euro houdt enerzijds verband met de 'opstart' van Azulatis. Er werd de nodige ondersteuning voorzien om de structuur en bedrijfsprocessen operationeel te krijgen. Daarnaast werden er in het kader van een 2-tal projecten kosten gemaakt, die volgens het afgesloten contract in de komende jaren terugverdiend zullen worden.

Statutaire jaarrekening

De jaarrekening van De Watergroep over het boekjaar afgesloten op 31 december 2023, sluit af met een balanstotaal van 2.114 miljoen euro en een verlies van 20,4 miljoen euro.

Balans

Het balanstotaal is gestegen met 142 miljoen euro.

De wijziging van het balanstotaal kan grotendeels toegewezen worden aan de hierboven besproken gebeurtenissen.

| BALANS 2023 - UITGEDRUKT IN x1.000€ | | | | | | | | | |
|--|--------------|------------------|------------------|----------------|--|--------------|------------------|------------------|----------------|
| Activa | Code | 2022 | 2023 | ↔ 2022 | Passiva | Code | 2022 | 2023 | ↔ 2022 |
| Vaste activa | 21/28 | 1.711.654 | 1.845.240 | 133.586 | Eigen vermogen | 10/15 | 1.251.335 | 1.246.198 | -5.137 |
| Immateriële vaste activa | 21 | 12.306 | 31.931 | 19.625 | Kapitaal | 10 | 724.063 | 736.794 | 12.731 |
| Materiële vaste activa | 22/27 | 1.673.967 | 1.787.935 | 113.968 | Herwaarderingsmeerwaarden | 12 | 81.550 | 72.953 | -8.597 |
| Terreinen en gebouwen | 22 | 260.862 | 267.247 | 6.385 | Reserves | 13 | 234.342 | 211.214 | -23.128 |
| Installaties, machines en uitrustingen | 23 | 1.113.031 | 1.163.198 | 50.167 | Overgedragen winst/verlies | 14 | 118.859 | 130.160 | 11.300 |
| Meubilair en rollend materieel | 24 | 3.319 | 4.956 | 1.637 | Kapitaalsubsidies | 15 | 92.519 | 95.078 | 2.558 |
| Activa in aanbouw en vooruitbetalingen | 27 | 296.755 | 352.533 | 55.779 | Voorzieningen | 16 | 34.800 | 33.074 | -1.727 |
| Financiële vaste activa | 28 | 25.382 | 25.374 | -8 | Schulden | 17/49 | 686.501 | 834.908 | 148.407 |
| Vlottende activa | 29/58 | 260.981 | 268.940 | 7.958 | Financiële schulden | 170/174 - 42 | 429.986 | 594.960 | 164.974 |
| Vorderingen op meer dan één jaar | 29 | 395 | 265 | -130 | Overige schulden op meer dan één jaar | 178/9 | 23.027 | 25.200 | 2.172 |
| Vorraden en bestellingen in uitvoering | 3 | 8.051 | 10.178 | 2.128 | Handelsschulden | 44 | 168.527 | 153.521 | -15.006 |
| Handelsvorderingen | 40 | 136.637 | 164.486 | 27.849 | Vooruitbetalingen | 46 | 23.250 | 22.429 | -821 |
| Overige vorderingen op minder dan één jaar | 41 | 58.383 | 76.530 | 18.147 | Schulden met betrekking tot belast., bezold. en sociale lasten | 45 | 11.454 | 13.224 | 1.770 |
| Geldbeleggingen en liquide middelen | 50/58 | 53.047 | 11.290 | -41.757 | Overige schulden | 47/48 | 10.189 | 5.252 | -4.937 |
| Overlopende rekeningen | 490/1/5 | 4.470 | 6.190 | 1.721 | Overlopende rekeningen | 492/3 | 20.068 | 20.323 | 255 |
| Totaal activa | 20/58 | 1.972.636 | 2.114.180 | 141.544 | Totaal passiva | 10/49 | 1.972.636 | 2.114.180 | 141.544 |

Toetreden 2 nieuwe Riopact-vennoten

In 2023 traden As en Londerzeel, 2 tevreden Riopact-gemeenten, toe als Riopact-vennoot. Zij kozen voor een totaaloplossing waarbij De Watergroep het volledig rioleringsbeheer van de gemeente overneemt.

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

| Rubriek | Toetreden 2 nieuwe vennoten | Bedrag in x1.000€ |
|---------|-----------------------------|-------------------|
| 23 | Overgenomen infrastructuur | 16.974 |
| | Totale overnameprijs | 16.974 |
| 55/17 | Cashvergoeding | 2.546 |
| 10 | Volgestorte aandelen | 12.731 |
| 4893x | Bonus | 1.697 |

De waarde van de overgenomen infrastructuur werd bepaald op 17 miljoen euro. De vennoten werden deels vergoed met aandelen (12,7 miljoen euro) en deels met cash (2,5 miljoen euro).

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

21/22/27 immateriële (+19,6 miljoen euro) en materiële vaste activa (+114 miljoen euro)

Immateriële vaste activa

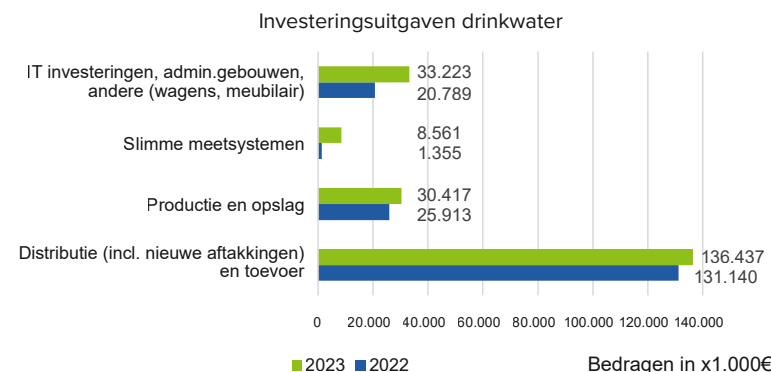
De stijging van de immateriële vaste activa kan voor een groot deel toegeschreven worden aan de lancering op 6 november 2023 van ons **nieuwe bedrijfssysteem Neptunus365**. Door de stopzetting van de Microsoft ondersteuning voor Neptunus 2012 schakelden we over naar de nieuwere cloud based versie van het bedrijfsstelsel: Neptunus365. De kosten die gepaard gingen met het bedrijfsklaar krijgen van het systeem, met name de configuratie, testing, projectondersteuning en opleiding van de gebruiker bedroegen 15 miljoen euro. Rekening houdend met het duurzame karakter, de aanschaffingswaarde en de bedrijfskritische aard van de software besliste de raad van bestuur deze software af te schrijven over 5 jaar.

In 2022 startte De Watergroep met haar uitrol van de **digitale watermeters**. De digitale watermeter gebruikt de dataverbinding van de elektriciteitsmeter, vandaaruit komen de gegevens bij de waterbedrijven terecht. In 2023 werden heel wat applicaties en andere IT-instrumenten ontwikkeld om de data correct te kunnen verwerken en op basis van de digitaal gecapteerde meterstanden correcte waterfacturen op te maken (3,7 miljoen euro in 2023).

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa groeien aan met 114 miljoen euro.

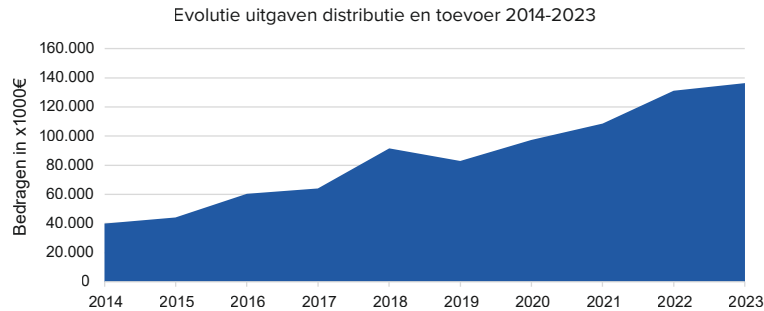
De Watergroep heeft een ambitieus **investeringsprogramma**. Om ook in de toekomst de kwaliteit en de kwantiteit van het **drinkwater** te kunnen garanderen zal er de komende jaren flink geïnvesteerd moeten worden in het drinkwaterapparaat.



Voor **distributie en toevoer** zet De Watergroep al een aantal jaren verhoogd in op vervangingsinvesteringen in het leidingnet. Zo worden leidingen in vezelcement en grijs gietijzer en stalen leidingen met een kleinere diameter systematisch vervangen bij wegenis- en rioleringswerken. Ook bij een verhoogd aantal lekken of kwaliteitsklachten (bruin water ...) worden de leidingen vervangen.

De investeringsuitgaven voor distributie- en toevoerleidingen (inclusief nieuwe aftakkingen) lagen met 136 miljoen euro hoger dan in 2022 (131 miljoen euro). Om de toekomstige investeringsgolf voor de vervanging van leidingen beheersbaar te houden, wordt het vervangingsritme geleidelijk aan opgeschaald. Zo werd in 2023 1,41% van het leidingnet

vernieuwd ten opzichte van 1,26% in 2022. Het investeringsniveau neemt toe, maar de stijging van de investeringsuitgaven is ook deels te wijten aan de gestegen aannemersprijzen.



Voor de investeringen in **productie en opslag** ligt de focus op **renovatie en bronbescherming**. De Watergroep zet maximaal in om te anticiperen op de gevolgen van de klimaatverandering. De investeringsuitgaven voor productie en opslag liggen 4,5 miljoen hoger dan in 2022.

In 2023 vielen een aantal grote projecten op:

- De Watergroep investeert in de uitbreiding en vernieuwing van het **water-productiecentrum De Gavers** in Harelbeke. In het waterproductiecentrum De Gavers maakt De Watergroep drinkwater op basis van oppervlaktewater uit het kanaal Bossuit-Kortrijk. De Gavers krijgt onder andere een nieuwe nabehandelingsinstallatie die het opgepompte water van de Gavervijver zal zuiveren, en 2 extra actievekoolfilters die pesticiden, chloor en zware metalen uit het water halen. Door de uitbreiding en vernieuwing stijgt de waterproductie van 32.000 naar 55.000 m³ ofwel 22 olympische zwembaren gezuiverd drinkwater per dag. Op deze manier kunnen de kwetsbare grondwaterlagen in de regio gespaard worden. De werken voor de capaciteitsuitbreiding zijn gestart op 10 januari 2022 en lopen vermoedelijk tot het voorjaar 2025 (13 miljoen euro in 2023).
- Geuzenhoek en Veeweyde worden geclusterd tot waterproductiecentrum **Huldenberg**. Naar aanleiding van de geplande renovatiewerken voor de waterproductiecentra Geuzenhoek en Veeweyde in Sint-Agatha-Rode werd beslist om de waterbehandeling van de twee stations te clusteren in een nieuw station: waterproductiecentrum Huldenberg. Dat nieuwe station wordt gebouwd op het terrein

van waterproductiecentrum Geuzenhoek, een gunstiger geografische ligging in het toevoernet. Het ruwe water vanuit het waterproductiecentrum Veeweyde wordt via een nieuwe leiding getransporteerd naar waterproductiecentrum Huldenberg. Eind 2019 werd de bouw gestart en in 2023 zijn de werken zo goed als afgerond (uitgaven in 2023: 2 miljoen euro).

- De infrastructuur van ons **waterproductiecentrum De Blankaart** in Diksmuide is inmiddels meer dan 40 jaar oud en is aan vernieuwing toe. Ook de zuiveringstechnologie dient gemoderniseerd te worden. Daarom rolt De Watergroep een masterplan uit waarin de volledige waterbehandelingsinfrastructuur vernieuwd wordt. De vervanging van de huidige behandelingsinstallatie vormt de hoofdmoot van de vernieuwingswerken en zal in twee fasen gebeuren. In de eerste fase wordt **de nabehandeling vernieuwd en uitgebreid**. Deze fase ging van start in 2018. Ondertussen werd de nabehandeling vernieuwd en in 2021 in dienst genomen, de uitbreiding werd afgerond in 2022 en opgestart in 2023 (1,3 miljoen euro in 2023). In een volgende fase vernieuwen we de voor- en hoofdbehandeling.
- We **beveiligen de toegang** van onze gebouwen en installaties beter. De Watergroep telt honderden gebouwen. Van zone- en kantoorgebouwen, magazijnen tot de tientallen watertorens, reservoirs, waterproductiecentra. Een nieuw sleutelplan zorgt op termijn voor een veilige en digitale toegang. Heel wat gebouwen werden ondertussen al aangepast om deze digitale omschakeling te kunnen maken (2,1 miljoen euro).

Duurzaamheid en innoveren zijn de sleutelwoorden van 2023. Innoveren brengt ook 'nieuwe investeringen' met zich mee. In het kader van het project '**digitale watermeter**' deden we een beroep op externe aannemers voor de installatie van 54.000 watermeters, goed voor een investering van 6,5 miljoen euro.

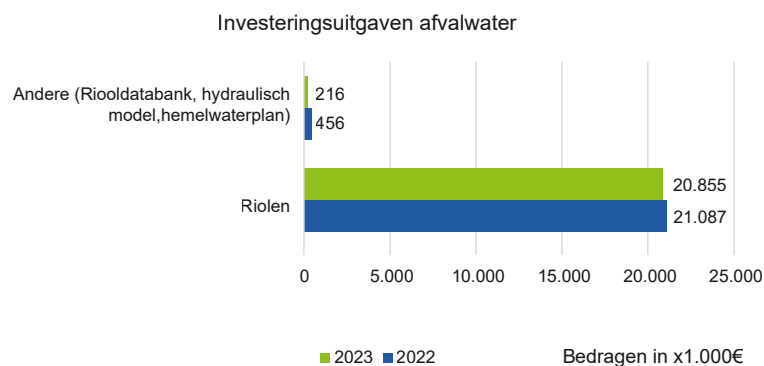
Eén van de belangrijkste pijlers van Leakie, ons actieplan in de **strijd tegen waterverlies** is data. Data tonen ons op welke plaatsen er lekken zijn, waarom een lek ontstaat, wanneer een waterleiding vervangen moet worden. Daarom willen we in totaal 400 nieuwe sensoren in ons waternet installeren. Die sensoren meten op elk moment hoeveel water er in de waterleidingen passeert en met welke waterdruk. Met de 1.000 **sensoren** die nu al in de waterleidingen zitten, komt het totaal op 1.400. Daarnaast vervangen we ook 300 verouderde dataloggers. In 2023 werden er 55 nieuwe sensoren geplaatst en vervingen we 182 verouderde **dataloggers**. Er werd in totaal voor 2 miljoen euro geïnvesteerd. Deze assets zullen over een termijn van 10 jaar worden afgeschreven.

As en Londerzeel, 2 tevreden Riopact-gemeenten, traden toe als Riopact-vennoot. De waarde van de **overgenomen rioleringsinfrastructuur** bedroeg 17 miljoen euro.

Daarnaast investeerden de Riopact-vennoten in **infrastructuurprojecten** onder andere om in 2027 de goede toestand van onze waterlopen te bereiken.

Iedere gemeente heeft reductiedoelstellingen opgelegd gekregen door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). Deze doelstellingen zijn de Vlaamse interpretatie van de Europese Kaderrichtlijn Water.

De investeringsuitgaven voor **afvalwater** lagen in de lijn van het jaar voordien.



3 voorraden en bestellingen in uitvoering (+2,1 miljoen euro)

De magazijnvoorraad van drinkwater is toegenomen in 2023 (+2,1 miljoen euro). In 2022 startte De Watergroep met de uitrol van de digitale watermeters. In 2023 installeerden we 54.000 digitale watermeters bij de klanten, wat het totaal geïnstalleerde aantal op 74.000 brengt. Er werden alvast voldoende watersmeters aangekocht om nog een versnelling hoger te kunnen schakelen.

40 handelsvorderingen (+27,8 miljoen euro) – 44 handels-schulden (-15 miljoen euro)

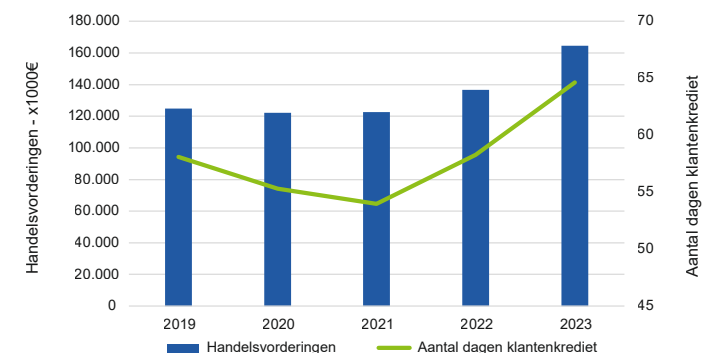
De openstaande handelsvorderingen stijgen met 27,8 miljoen euro tegenover eind 2022. Deze stijging is deels gerelateerd aan de omzetstijging in 2022 (+1,8%) en 2023 (+5%).

De overstap naar ons nieuwe bedrijfssysteem Neptunus365 op 6 november 2023 heeft ook een impact op de openstaande handelsvorderingen. De klantgegevens werden goed overgezet van het oude naar het nieuwe

bedrijfssysteem. Dit betekende dat onze waterfacturatie tegen jaareinde terug op schema zat. Het feit dat de facturatie ingehaald werd, betekent niet dat alle opgestelde facturen reeds betaald werden. Het zwaartepunt van de inhaalbeweging lag in december 2023 waardoor **76 miljoen euro** van de openstaande handelsvorderingen nog **niet vervallen** was op jaareinde (code 400) (+28% tegenover 2022).

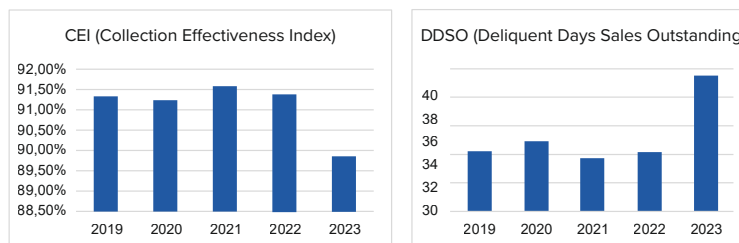
Het systeem kende bij opstart een tragere werking. Samen met de implementatie van Neptunus365 pasten we ook onze manier van werken aan. Beide factoren maken dat de verwerkingstijd in het systeem wat langer is en dat bepaalde prestaties nog niet werden aangerekend. We denken hier onder andere aan de kosten die doorgerekend dienen te worden aan de synergiepartners bij het aanleggen van leidingen. Deze werden voorzien in de **nog op te stellen facturen** (code 404).

Maar ook het aandeel aan **vervallen handelsvorderingen** kent een stijging. Die stijging zien we voornamelijk bij de jonge handelsvorderingen die minder dan 1 jaar open staan. Bij de overstap naar ons nieuw bedrijfssysteem heeft het debiteurenproces een 3-tal maanden stil gelegen. Zo werden de klanten minder snel aangemaand en werden er ook minder dossiers doorgestuurd naar de deurwaarder, onze externe partner bij het debiteurenbeheer.



Het aantal dagen klantenkrediet is gestegen van 58,3 dagen naar 64,6 dagen. Deze ratio werd voornamelijk beïnvloed door de verhoogde facturatie in december 2023 (+21,6 miljoen euro tegenover december 2022) en het daaruit voortvloeiende hoger openstaand bedrag aan niet vervallen facturen op 31 december. De ratio wordt ook beïnvloed door het aantal grote nog openstaande dossiers op het jaareinde.

De DDSO-ratio (Delinquent Days Sales Outstanding) geeft de gemiddelde tijdsduur tussen het vervallen van de handelsvorderingen en de inning ervan. Het **aantal dagen vervallen klantenkrediet** in 2023 stijgt sterk tegenover 2022. We legden hierboven al uit dat het aandeel aan jonge (< 1 jaar) vervallen handelsvorderingen toenam door het tijdelijk stil liggen van het debiteurenproces.



De CEI-ratio (Collection Effectiveness Index) geeft een indicatie van de efficiëntie van het debiteurenproces. De ratio daalt van 91,37% naar 89,85%, wat duidt op een minder efficiënte inning.

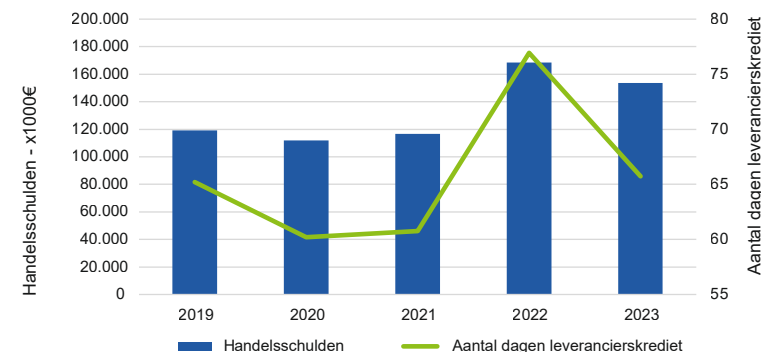
Bij de **handelsschulden** zien we een daling van 15 miljoen euro. Het gaat hier om een momentopname. Eind 2022 werden een aantal 'grote' saneringsfacturen ontvangen met betaaldatum januari 2023 (38,2 miljoen euro). Dit herhaalde zich niet eind 2023.

De overstap naar het nieuwe bedrijfssysteem bracht ook **vertraging** mee bij de verwerking van de inkomende facturen. Door prioriteitstelling werden zoveel mogelijk facturen tijdig betaald, maar het openstaande saldo bleef toch wat hoger dan voorgaande jaren.

De 'hoogte' van het openstaand saldo aan handelsschulden wordt ook beïnvloed door het **hogere prijsniveau**. Dit werd duidelijk bij een aantal grote leveranciers zoals onder andere onze leverancier voor elektriciteit en gas, maar ook bij deze van onze saneringspartners.

Doordat er eind 2023 minder handelsschulden open stonden dan in 2022 daalde het aantal dagen leverancierskrediet terug.

Het aantal dagen klantenkrediet (65) blijft lager dan het aantal dagen leverancierskrediet (66), hetgeen een positieve impact heeft op de liquiditeit van de onderneming.



50/58 Geldbeleggingen en liquide middelen (-41,8 miljoen euro)

De kaspositie van De Watergroep daalt met 41,8 miljoen euro tegenover 2022.

| Cashflow uit operaties, investeringen en financiering | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|----------------|----------------|--------------|
| Operationele activiteiten | | | |
| Nettoresultaat na niet-kaskosten, voor financiële kosten | 27.410 | -11.613 | -11.775 |
| Niet-kaskosten | 82.152 | 87.901 | 83.280 |
| = Operationeel brutoresultaat | 109.562 | 76.288 | 71.505 |
| Veranderingen van het operationele nettobedrijfskapitaal | | | |
| Operationele vlottende activa | -6.878 | -19.863 | -55.335 |
| Operationele schulden | 2.497 | 46.570 | -13.836 |
| = Totaal van de veranderingen van het operationele nettobedrijfskapitaal | -4.382 | 26.708 | -69.171 |
| Operationele cashflow | 105.180 | 102.995 | 2.334 |
| Investeringsactiviteiten | | | |
| Immateriële vaste activa | -8.844 | -7.873 | -28.561 |
| Materiële vaste activa | -123.475 | -160.792 | -189.634 |
| Financiële vaste activa | 4 | -12.980 | 8 |

| Cashflow uit operaties, investeringen en financiering | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Minderwaarde bij de realisatie van vaste activa (-) | -1.379 | -59 | -4 |
| Cashflow uit investeringen | -133.695 | -181.703 | -218.190 |
| Operationele cashflow na investeringsactiviteiten | -28.515 | -78.708 | -215.856 |
| Financieringsactiviteiten | | | |
| Financiële kosten van het vreemd vermogen | -3.933 | -4.554 | -8.650 |
| Financiële schulden | 72.420 | 54.590 | 162.242 |
| Extern eigen vermogen exclusief kapitaalsubsidies | 160 | 10.132 | 12.731 |
| Kapitaalsubsidies | 2.163 | 6.968 | 7.776 |
| Cashflow uit financieringsactiviteiten | 70.810 | 67.136 | 174.099 |
| Cashflow uit operationele-, investerings- en financieringsactiviteiten | 42.295 | -11.572 | -41.757 |
| Beginkas (liquide middelen + geldbeleggingen) | 22.317 | 64.613 | 53.047 |
| Eindkas (liquide middelen + geldbeleggingen) | 64.613 | 53.041 | 11.290 |

Zoals eerder aangehaald staat De Watergroep in de toekomst voor grote uitdagingen. Om deze uitdagingen in de toekomst het hoofd te kunnen bieden, zal er fors geïnvesteerd moeten worden.

In 2023 genereerde De Watergroep een positieve operationele kasstroom van 2,3 miljoen euro. Dit is fors lager dan in 2022. Het dalend drinkwaterverbruik, met minder inkomsten tot gevolg, en de sterk gestegen kosten liggen aan de basis van het mindere operationele resultaat.

Daarnaast **daalde** het operationeel **nettobedrijfskapitaal** in 2023 met 69,2 miljoen euro.

- De **openstaande handelsvorderingen** stegen met 27,8 miljoen euro, een groot deel zijn niet vervallen handelsvorderingen die door een inhaalbeweging van de waterfacturatie na de implementatie van het nieuwe bedrijfssysteem Neptunus365 op jaareinde nog onbetaald bleven (zie supra – code 40).
- De **leveranciersschulden** daalden daarentegen met 15 miljoen euro. Eind 2022 werden een aantal 'grote' saneringsfacturen ontvangen met betaaldatum januari 2023. Dit genereerde een cash out begin 2023 van 38,2 miljoen euro (zie supra – code 44).
- De **diverse vorderingen** kenden een toename van 18 miljoen euro (zie later). De gestorte toelagen uit het Minafonds waren ontoereikend om het verschil tussen de aan Aquafin betaalde zuiveringskosten en de aan de waterklant gefactureerde zuiveringsbijdragen bij te passen. Hierdoor ontstond er voor werkingsjaar 2023 een vordering van 20 miljoen euro ten aanzien van het Minafonds.

De prefinanciering aan de dochteronderneming Azulatis liep op tot 5,2 miljoen euro.

De cashflow uit investeringen bedroeg 218 miljoen euro. Doordat er maar een beperkte operationele cashflow voorhanden was, werd het merendeel van de investeringen gefinancierd met **langetermijnleningen** (142,5 miljoen euro).

Om **tijdelijke kasnoden** vlot te kunnen opvangen, maken we gebruik van straight loan faciliteiten, kaskredieten en een Commercial Paper programma. Op jaareinde stond er voor 100 miljoen euro aan korte termijn kredieten open. Dit was een tijdelijke situatie. Er was voorzien om meer langetermijnkredieten op te nemen, maar de opname werd over jaareinde getild.

Veel vreemd vermogen in combinatie met stijgende rentevoeten zorgt voor een verdubbeling van de financieringskost tegenover 2022.

Dit maakt dat De Watergroep het jaar eindigt met een **negatieve cashflow** van 41,8 miljoen euro. De **liquiditeitsratio** daalde van 0,87 eind 2022 verder door naar 0,77 eind 2023.

Een lagere kaspositie en aanzienlijk **meer kortetermijnkredieten** (+70 miljoen euro) liggen aan de oorsprong van deze daling. De kortetermijnkredieten werden enerzijds aangegaan om de vertraagde facturatie en betalingsflow aan klanten op te vangen. Anderzijds kwamen deze in de plaats van nog niet opgenomen voorziene langetermijnkredieten.

10 Kapitaal (+12,7 miljoen euro)

Bij hun toetreden als Riopact-vennoot werden de gemeenten As en Londerzeel deels vergoed met aandelenkapitaal (zie supra – toetreden 2 nieuwe Riopact-vennoten) (12,7 miljoen euro).

12 Herwaarderingsmeerwaarden (-8,6 miljoen euro) – 13 Reserves (-23,1 miljoen euro)

Om een correcter beeld te geven van het vermogen van de onderneming werden in 2012 de drinkwateraftakkingen geactiveerd. De herwaardering van de aftakkingen die dateren van voor 2012 werden via het eigen vermogen (code 12) verwerkt. Overeenkomstig Art. 3:35 §3 1° KB Wetboek van vennootschappen en verenigingen wordt de **herwaarderingsmeerwaarde** (code 12) tot het beloop van de op de meerwaarde geboekte afschrijvingen (8,6 miljoen euro) overgeboekt naar de beschikbare reserve (code 13). De commissie voor boekhoudkundige normen beveelt deze overboeking aan omdat daardoor een getrouwer beeld wordt gegeven van de vermogenstoestand van de onderneming.

Het saldo van de herwaarderingsmeerwaarde op de aftakkingen bedraagt 73 miljoen euro op 31 december 2023.

Het **verlies van de divisie drinkwater** bedraagt 31,7 miljoen euro en wordt onttrokken aan de **onbeschikbare reserves**.

Globaal gezien worden onder de post 'onbeschikbare reserves' deze reserves opgenomen waarover de algemene vergadering volgens de statuten niet bij gewone meerderheid vrij kan beschikken of waarop de vennoten in geval van uittrekking of uitsluiting geen recht hebben. Deze bijzondere formaliteiten beklemtonen het permanente karakter van de reserve en duiden op het engagement van De Watergroep om de verworven inkomsten te **investeren** in een infrastructuur die de kwaliteit en de kwantiteit van het drinkwater ook **in de toekomst** zal blijven garanderen. In de periode van 2017 tot en met 2021 werd op basis van de positieve resultaten van de drinkwateractiviteit een reserve opgebouwd van 79,3 miljoen euro. Het verlies van de divisie drinkwater van de 2 voorbije boekjaren (2022: -23,3 miljoen euro, 2023: -31,7 miljoen euro) werd onttrokken aan deze opgebouwde reserve, waardoor het saldo van de onbeschikbare reserves eind 2023 nog 24,3 miljoen euro bedraagt.

14 Overgedragen winst/verlies (+11,3 miljoen euro)

Het resultaat van de rioolactiviteit (11,4 miljoen euro) en van de business unit Industrie (-0,1 miljoen euro) wordt toegevoegd aan het overgedragen resultaat.

16 Voorzieningen en uitgestelde belastingen (-1,7 miljoen euro)

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

Na uitgebreid studiewerk en een minutieuze planning startten in 2023 de voorbereidingen op de werken aan het grootste spaarbekken (1) in Kluzen. Het bekken heeft reeds 50 jaar dienst en moet gerenoveerd worden. Deze renovatie wordt gecombineerd met de slibruiwing. De werken zullen vermoedelijk afgerond worden in 2027.

Het grootste spaarbekken (1) heeft een capaciteit van 6,4 miljoen m³, het kleinste spaarbekken (2) 4,5 miljoen m³. Samen goed voor bijna 11 miljard liter water. Daarmee spelen de waterbekkens een belangrijke rol in de klimaatrobuste watervoorziening – zeker in alsmat droger wordende zomers. Het waterproductiecentrum in Kluzen zorgt zo voor de watervoorziening van een groot deel van het noorden van Oost-Vlaanderen. In het waterproductiecentrum produceren we kraanwater op basis van oppervlaktewater. We bedienen 100.000 klanten met kraanwater vanuit de spaarbekkens.

Kluzen zorgt niet alleen voor duurzaam kraanwater, maar ook voor duurzame stroom via zonnepanelen. Tijdens de renovatiewerken verhuizen 5.120 van die zonnepanelen naar een nieuwe locatie.

De **kostprijs** voor de slibruiwing in **spaarbekken 1 in Kluzen** werd op basis van offertes geraamd op **17,3 miljoen euro**. Indien deze raming aangehouden kan worden, zal er na de ruiming van spaarbekken 1 nog 10,5 miljoen euro overblijven. De renovatiewerken aan het kleinste spaarbekken (2) zullen eenvoudiger en beperkter zijn. Wij schatten dan ook in dat het resterend bedrag van 10,5 miljoen euro voldoende zal zijn om de werken uit te voeren.

Voor de slibruiwing in het spaarbekken De Blankaart zijn op dit moment de plannen veel minder concreet. Er worden mogelijkheden onderzocht om het spaarbekken droog te kunnen ruimen, en/of nat, maar dan in combinatie met andere werken. Er worden ook een aantal pistes bekeken in het kader van Waterunie. Hierdoor achten wij het momenteel niet nodig hiervoor een bijkomende voorziening aan te leggen.

De voorbereidende werken aan het grote spaarbekken in Kluizen werden in 2023 aangevat. Een deel van de zonnepanelen werd verplaatst. De voorziening werd besteed voor een bedrag van 0,6 miljoen euro en bedraagt 27,2 miljoen euro op 31 december 2023.

In 2018 nam De Watergroep de beslissing om haar gemeentelijke vennoten **800 gratis drinkwatertappunten** aan te bieden. Eind 2017 werd een voorziening aangelegd van 3,6 miljoen euro, het bedrag dat was vrijgekomen van vervallen waarborgtitels. De betreffende waarborgtitels werden op papier uitgeschreven tussen 1950 en 1993. In 2017 werd beslist tot een versnelde terugbetaling van deze waarborgen. Wegens het ontbreken van een register was een automatische terugbetaling niet mogelijk.

Het schenken van de tappunten past perfect in het duurzaamheidsbeleid dat De Watergroep voert en zo komen de 3,6 miljoen euro vrijgekomen gelden ten goede van alle burgers in het verzorgingsgebied.

Op 9 september 2019 werd het allereerste gratis drinkwatertappunt geplaatst in de Gemeentelijke Basisschool Kapelle-op-den-Bos. In totaal werden er reeds 800 binnentappunten in 177 gemeenten geplaatst. Er was ook steeds meer vraag naar buitentappunten op openbare plaatsen. In 2023 kreeg de stad Peer de primeur. Ook 23 andere gemeenten kregen hun eerste buitentappunt. De besteding van de voorziening in 2023 bedroeg 0,3 miljoen euro, dit brengt de voorziening op 1,1 miljoen euro.

170/174 -42 Financiële schulden (+165 miljoen euro)

In 2023 werden 5 nieuwe leningen voor een totaalbedrag van 142,5 miljoen euro afgesloten:

- ◆ 2 leningen voor totaalbedrag van 62,5 miljoen euro met een looptijd van 15 jaar
- ◆ 1 lening van 20 miljoen euro met een looptijd van 20 jaar
- ◆ 2 leningen voor totaalbedrag van 60 miljoen euro met een looptijd van 25 jaar

In 2023 werd verder 1 lening voortijdig (1 jaar voor eindvervaldag) afgelost voor een bedrag van 12 miljoen euro omdat deze lening een vlottende rentevoet had met een hoge marge en we ons in een situatie van stijgende marktrente begaven.

Daarnaast werd in 2023 voor een totaalbedrag van 35,5 miljoen euro kredieten afgelost waarvan 9 miljoen euro voor kredieten die in 2023 afliepen.

Om vlot te kunnen inspelen op tijdelijke kasnoden kunnen we gebruik maken van kaskrediet en straight loan faciliteiten en een Commercial Paper programma. Op jaareinde bedroeg het bedrag aan korte termijnfinanciering 100 miljoen euro, dat is een stijging van

70 miljoen euro tegenover 2022. Deze situatie is tijdelijk. De korte termijn kredieten werden enerzijds aangegaan om de vertraagde facturatie en betalingsflow aan klantzijde op te vangen. Anderzijds kwamen deze in de plaats van nog niet opgenomen voorziene langetermijnkredieten.

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

| Openstaand leningbedrag en looptijd in x1.000€ | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Looptijd | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Vlottend | 17.480 | 15.860 | 14.240 | 12.620 | 62.500 |
| Jaarlijks | 7.200 | 6.000 | 4.800 | 3.600 | 2.400 |
| 3-jaarlijks | 38.456 | 36.247 | 34.037 | 31.823 | 29.608 |
| 5-jaarlijks | 41.296 | 61.342 | 55.757 | 80.171 | 73.928 |
| 10-jaarlijks | 43.932 | 39.000 | 72.000 | 68.250 | 64.500 |
| Vast10 | 28.750 | 20.944 | 17.955 | 14.966 | 4.477 |
| Vast12 | 32.500 | 25.833 | 22.917 | 20.000 | 17.083 |
| Vast15 | 40.938 | 29.667 | 46.833 | 42.667 | 38.500 |
| Vast20 | 20.000 | 39.313 | 37.688 | 66.063 | 82.938 |
| Vast25 | 20.000 | 20.000 | 40.000 | 39.200 | 98.400 |
| Vast30 | 0 | 20.000 | 20.000 | 20.000 | 20.000 |
| Totaal | 290.551 | 314.205 | 366.226 | 399.360 | 494.334 |

179 – 48 Overige schulden (-2,8 miljoen euro) – 41 Overige vorderingen (+18 miljoen euro)

Riopact-vennoten (+3,9 miljoen euro)

In 2023 traden As en Londerzeel toe als Riopact-vennoot. De waarde van de overgenomen infrastructuur (code 23) werd bepaald op 17 miljoen euro. De vennoten werden deels vergoed met aandelen (12,7 miljoen euro) (code 10) en deels met cash (2,5 miljoen euro).

De toegetreden gemeenten kregen ook een bonus bedrag (1,7 miljoen euro) toegekend ten bedrage van 10% van de economische waarde van de overgenomen infrastructuur. De uitbetaling gebeurt principieel 2 jaar na de officiële toetreding en het bedrag is gerelateerd aan de rioleringsgraad

van de gemeente. Tot zolang wordt de bonus als een kortetermijnschuld uitgedrukt op de balans (code 48).

De Riopact-vennoten staan voor grote toekomstige uitdagingen. Om de infrastructuurprojecten te kunnen realiseren werd een bedrag van 2,2 miljoen aan bijkomende langetermijnmiddelen gestort door de vennoten (code 179).

Minafonds (Schuld (code 48) 6 miljoen eind 2022 wordt vordering (code 41) 6 miljoen eind 2023)

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

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

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

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

De bovengemeentelijke bijdragen van de abonnees zijn ontoereikend om de kosten voor zuivering te dragen. Om dit tekort op te vangen wordt er jaarlijks voorzien in een **werkingstoelage uit het Minafonds**. Er wordt gewerkt met voorschotten, waarna er per werkingsjaar een afrekening wordt gemaakt. De afrekening kan resulteren in een bijkomende vordering op, hetzij een schuld ten aanzien van het Minafonds. **Elk jaar moet afzonderlijk afgerekend** worden. De verrekening van deze saldi gebeurt dan in de toekomstige voorschotten van de werkingstoelage.

Eind 2022 bedroeg de schuld aan het Minafonds nog 6 miljoen euro. Eind 2023 is dit geëvolueerd naar een vordering van 6 miljoen euro.

Het werkingsjaar 2021 werd afgerekend (schuld 8 miljoen euro) en de verschuldigde bedragen werden in mindering gebracht van de voorziene voorschotten. Eind 2023 heeft De Watergroep een vordering op het Minafonds van 12 miljoen euro voor de werkingsjaren 2022 (schuld 13 miljoen euro) en 2023 (vordering 21 miljoen euro).

Cashflowmatig financierde De Watergroep in 2023 12 miljoen euro voor.

Rekening courant Azulatis (schuld (code 48) 0,8 miljoen euro eind 2022 wordt vordering (code 41) 5,2 miljoen euro eind 2023)

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

De transitieovereenkomst tussen De Watergroep en Azulatis voorziet in de mogelijkheid om financiering te verstrekken om nieuwe en bestaande projecten te verwezenlijken. Deze financiering neemt de vorm aan van een rekening courant. Er wordt een marktconforme interest betaald op het geleende bedrag. Eind 2023 bedroeg het geleende bedrag van De Watergroep aan Azulatis 5,2 miljoen euro.

Resultatenrekening

We sluiten onze resultatenrekening van boekjaar 2023 af met een verlies van 20,4 miljoen euro. Het verlies dat genoteerd wordt in 2023 komt voort uit de **drinkwateractiviteit** (-31,7 miljoen euro). Het **positieve resultaat van de divisie afvalwater** mildert het resultaat op het niveau van De Watergroep (winst: 11,4 miljoen euro). We behalen hierdoor voor het 2de jaar op rij een verlies (2022: 16,2 miljoen euro verlies).

In toepassing van artikel 3:6 §1,6° van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen wensen wij hierbij verantwoording af te leggen over de **toepassing van de waarderingsregels in de veronderstelling van continuïteit**. Als bestuurders menen wij dat, voor de toepassing van de waarderingsregels, wij ons nog altijd mogen richten naar de uitgangshypothese van 'going concern'. De waarderingsregels worden toegepast volgens de normale boekhoudkundige principes en zijn niet de reden van de opgelopen verliezen.

Hadden we deze rode cijfers zien aankomen? In zekere mate wel. We hadden er zelfs rekening mee gehouden in ons tariefplan voor 2023-2028. Wel hadden we een break-even scenario voorzien voor de volledige tarifaire periode. Helaas zijn de cijfers roder dan eerst gedacht.

We leggen voor de duidelijkheid eerst uit hoe onze inkomsten en kosten georganiseerd zijn.

80% van onze inkomsten is variabel. Amper 20% van inkomsten is 'vast'. Dat wil zeggen: onze inkomsten hangen voor 80% af van de hoeveelheid water die we verkopen. De kwakkelzomer, klanten die steeds spaarzamer omgaan met water, meer regenwaterputten door nieuwe Vlaamse richtlijnen, meer waterhergebruik bij onze grote drinkwaterklanten ... Ze leiden allemaal tot een **sterke daling van het waterverbruik in Vlaanderen**, over het afgelopen jaar alleen liefst met 2% en een kleine 4% tegenover 2021. Dat is natuurlijk goed voor onze watervoorraden en het milieu maar helaas minder goed voor onze verkoop. En minder verkoop, minder inkomsten.

Los van lager gemiddeld waterverbruik, blijven we wel grote **piekverbruiken** zien in onze productiecijfers. In 2023 was dat in de warme maand juni, wanneer de regenwaterputten leeg raakten. Piekverbruiken opvangen is een uitdaging voor onze watervoorziening.

Daartegenover staat dat **80% van onze kosten vast** is. Dat betekent: of we nu veel of weinig water maken en verkopen, onze kosten blijven grotendeels hetzelfde.

Minder inkomsten maar evenveel kosten leidt tot verlies, en dat zien we duidelijk in 2023.

De ogenschijnlijk gemakkelijkste oplossing die bij minder goede financiële resultaten opduikt is: onze drinkwaterfactuur optrekken (meer inkomsten). Maar waterbedrijven mogen hun tarieven niet zomaar aanpassen. Zoals reeds eerder aangehaald dienen de drinkwatertarieven goedgekeurd te worden door de Waterregulator op basis van een tariefplan.

Ook de andere drinkwaterbedrijven zien een dalende trend in het verbruik. Samen pleiten we bij de WaterRegulator en de Vlaamse Overheid ervoor om de **structuur van de waterfactuur aan te passen** (meer vaste inkomsten, minder afhankelijk van waterverbruik). In afwachting van een doorbraak in dit dossier zal De Watergroep in 2024 genoodzaakt zijn een nieuw tariefplan in te dienen om een hoger variabel tarief te bekomen voor 2025 en volgende jaren.

Maar vooraleer we aanpassingen kunnen vragen aan onze tarieven en waterfactuur, moeten we als waterbedrijf eerst aantonen dat we **kostenbewust werken**. Naast de in het tariefplan 2023-2028 vooropgestelde 'besparingen en efficiëntiewinsten' zijn er in de loop van 2023 bijkomende acties gestart om besparingen en efficiëntiewinsten te realiseren. Deze maatregelen worden kort opgevolgd.

Bedrijfsresultaat

We realiseerden een **bedrijfsverlies van 17,7 miljoen euro**. Daarmee doen we het minder goed dan in 2022 (-0,7 miljoen euro).

| Resultatenrekening 2023 - uitgedrukt in x1.000€ | Code | 2022 | 2023 | ∠ 2022 |
|--|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Bedrijfsopbrengsten | 70/76A | 861.183 | 909.157 | 47.973 |
| Omzet | 70 | 732.892 | 793.683 | 60.792 |
| Drinkwater | | 334.155 | 366.779 | 32.623 |
| Vastrecht drinkwater | | 45.568 | 45.490 | -78 |
| Verbruik drinkwater | | 258.071 | 288.881 | 30.810 |
| Capaciteitsvergoeding | | 8.599 | 10.541 | 1.943 |
| Andere omzet drinkwater | | 21.917 | 21.866 | -51 |
| Sanering | | 368.482 | 393.473 | 24.991 |
| Saneringsbijdrage/vergoeding | | 358.984 | 384.041 | 25.057 |
| Dienstverlening sanering | | 9.498 | 9.432 | -66 |
| Afvalwater (excl. sanering) | | 23.959 | 33.432 | 9.473 |
| Industriewater | | 6.295 | 0 | -6.295 |
| Voorraad goederen in bewerking | 71 | -2.113 | -0 | 2.113 |
| Geproduceerde vaste activa | 72 | 6.276 | 8.693 | 2.418 |
| Andere bedrijfsopbrengsten | 74 | 122.594 | 103.485 | -19.108 |
| Werkingsstoelage Minafonds | | 106.135 | 85.382 | -20.753 |
| Debiteurenopvolging | | 3.819 | 4.416 | 597 |
| Gerecupereerde kosten | | 8.102 | 8.317 | 214 |
| Diverse operationele opbrengsten | | 4.537 | 5.371 | 834 |
| Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten | 76A | 1.535 | 3.295 | 1.760 |

| Resultatenrekening 2023 - uitgedrukt in x1.000€ | Code | 2022 | 2023 | ∠ 2022 |
|---|---------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Bedrijfskosten | 60/66A | -878.167 | -926.849 | -48.682 |
| Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen | 60 | -7.226 | -8.500 | -1.274 |
| Diensten en diverse goederen | 61 | -613.492 | -654.325 | -40.833 |
| Kosten sanering | | -442.160 | -443.379 | -1.219 |
| Andere diensten en diverse goederen | | -171.332 | -210.947 | -39.614 |
| Exploitatie drinkwater | | -140.294 | -173.596 | -33.302 |
| Afvalwater (excl. Sanering) | | -27.637 | -37.351 | -9.714 |
| Industriewater kosten exploitatie & bestellingen in uitvoering | | -3.401 | 0 | 3.401 |
| Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen | 62 | -143.961 | -156.709 | -12.747 |
| Bezoldigingen en sociale lasten | | -107.979 | -118.301 | -10.322 |
| Pensioenbijdragen | | -30.232 | -32.278 | -2.045 |
| Andere personeelskosten | | -5.750 | -6.130 | -380 |
| Afschrijvingen en waardeverminderingen op vaste activa | 630 | -86.008 | -84.606 | 1.401 |
| Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen | 631/4 | -2.362 | -5.620 | -3.258 |
| Voorzieningen voor risico's en kosten | 635/7 | -4.599 | 1.727 | 6.325 |
| Andere bedrijfskosten | 640/8 | -20.437 | -18.806 | 1.631 |
| Minderwaarden op handelsvorderingen | | -5.440 | -3.537 | 1.903 |
| Diverse operationele kosten (taks, sloop,...) | | -14.997 | -15.269 | -272 |
| Niet-recurrente bedrijfskosten | 66A | -82 | -9 | 73 |
| Bedrijfsresultaat (incl. Nt. Recurrente kosten & opr.) | | -16.983 | -17.692 | -709 |

De divisie **drinkwater** tekent een **bedrijfsverlies van 28,7 miljoen euro** op en doet het daarmee 4,9 miljoen euro slechter dan in 2022 (-23,8 miljoen euro).

Het dalend waterverbruik zet druk op de inkomsten terwijl de inflatie de kosten de hoogte in jaagt.

Om een klimaatrobuste watervoorziening uit te bouwen lopen er een aantal grote 'strategische' projecten binnen De Watergroep. Deze brengen heel wat operationele kosten teweeg, maar moeten op termijn een kostenbesparing opleveren.

De bedrijfswinst van de **divisie afvalwater** (11,1 miljoen euro) mildert het resultaat op het niveau van De Watergroep. De 2 nieuwe Riopact-vennoten (As en Londerzeel) zorgen voor bijkomende omzet en ook de Business unit Riopact zet een sterker resultaat neer dan in 2022 (bedrijfswinst 2022: 8,7 miljoen euro).

De **divisie industriewater** sloot in 2022 het jaar af met een **bedrijfsverlies van 2 miljoen euro**. De business unit industrie verzelfstandigde en opereerde in 2023 onder de vlag van Azulatis NV, de dochteronderneming van De Watergroep. In de statutaire jaarrekening van De Watergroep worden dan ook nog enkel wat kleinere kosten genoteerd die betrekking hadden op 2022 (-0,1 miljoen euro).

Drinkwater

Omzet drinkwater (+32,6 miljoen euro)

De omzet uit de drinkwaterfactuur stijgt met 32,6 miljoen euro.

Op de drinkwaterfactuur worden voor de **productie en levering van het drinkwater** 2 componenten aangerekend.

Voor de aansluiting op het waternet wordt er een **vast recht** van 50 euro aangerekend. Dit bedrag is bij alle drinkwaterbedrijven gelijk en wordt niet geïndexeerd. Het wordt aangerekend per wooneenheid (woning) en wordt verminderd met 10 euro per bewoner.

Daarnaast betaalt de klant **per kubieke meter** die hij **verbruikt** een **variabele prijs**. De tarieven van het variabele deel verschillen van drinkwaterbedrijf tot drinkwaterbedrijf, en worden vastgelegd via de tariefregulering. In 2022 dienden we ons **tariefplan** in voor de periode 2023-2028.

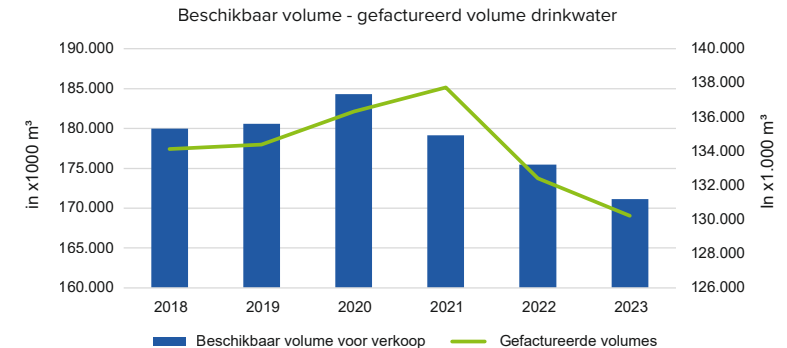
De klimatologische uitdagingen en bedrijfsdoelstellingen zetten ons bedrijf op scherp zodat een tariefstijging zich opdringt. Om de drinkwaterfactuur

te drukken, hebben we belangrijke besparingen opgenomen in het plan en de prijsstijging gespreid over 6 jaar. Voor 2023 werd een beperkte tariefstijging voorzien van 4,12% ten opzichte van 2022. In de volgende jaren is telkens een tariefstijging van +/-1,5% voorzien. Jaarlijks wordt er ook een **indexatie** toegepast op het tarief. Voor 2023 bedroeg deze 10,87% waardoor **de totale prijsstijging 15%** bedroeg.

De omzet uit de aanrekening van de vaste vergoeding (Code 70 omzet – drinkwater – vastrecht) blijft in lijn met 2022. De omzet uit het verbruik van drinkwater of het variabele deel van de drinkwaterfactuur stijgt met 30,81 miljoen euro (+12,2%), de capaciteitsvergoeding stijgt met 2 miljoen euro. De stijging kan toegewezen worden aan de tariefstijging.

De stijging van de omzet is echter minder groot dan voorzien in het tariefplan, dit omwille van de **verbruiksdaling** (-2% tegenover 2022). De omzet uit drinkwater is daarmee onvoldoende toegenomen om het gestegen prijsniveau te compenseren. Ten opzichte van de volumes opgenomen in het tariefplan (gemiddeld verbruik 2018-2022) ligt het verbruik voor 2023 zelfs 6,1 miljoen m³ lager (-4,5%).

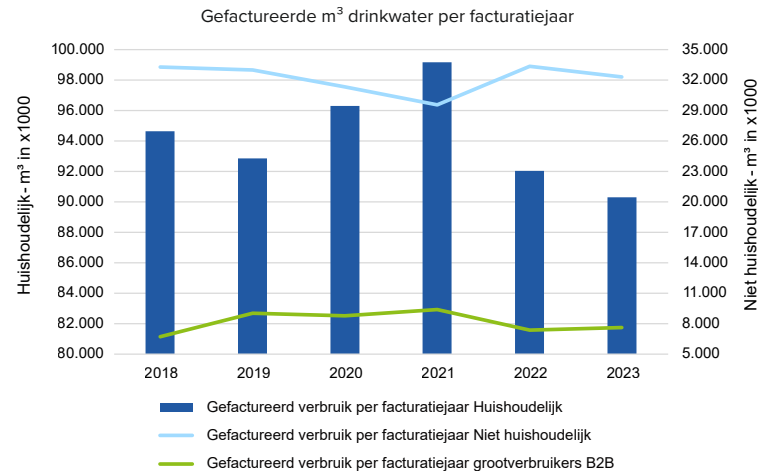
De verbruiksdaling toont zich met vertraging in de omzet.



De kwakkelzomer, klanten die steeds spaarzamer omgaan met water, meer regenwaterputten door nieuwe Vlaamse richtlijnen leiden allemaal tot een sterke daling van het drinkwaterverbruik door de Vlaamse huishoudens. Maar ook bij onze grote drinkwaterklanten zien we een daling door meer waterhergebruik.

Er zijn een aantal duidelijke tendensen af te leiden: Het huishoudelijk verbruik nam toe tijdens de corona-jaren, de niet-huishoudelijke verbruiken namen dan wat af, maar herstelden zich.

In 2021 zet de daling van het huishoudelijk verbruik zich in en deze trend zet zich verder. En tenslotte kunnen we concluderen dat grootverbruikers hun weg gevonden hebben naar alternatieven voor drinkwater.



Stijging kosten exploitatie drinkwater

Het **beschikbaar volume drinkwater** voor verkoop lag in 2023 4,3 miljoen m³ lager dan in 2022. Dit is een **daling met 2,5%**. Er werd zowel minder geproduceerd, als minder aangekocht bij collega-waterbedrijven. We lazen hierboven al dat er ook minder water verkocht werd aan de drinkwaterklanten. We zien dan ook een positieve evolutie in het lekverlies. De ILI onze belangrijkste indicator voor lekverlies, daalde van 1,23 naar 1,18 in 2023.

Alhoewel er minder drinkwater werd geproduceerd en aangekocht zagen we toch een forse stijging van de exploitatiekost voor drinkwater.

Een aantal kostenposten kennen een significante stijging in 2023. De kost voor **elektriciteit** steeg met 18,8 miljoen euro, meer dan een verdriedubbeling tegenover 2022. Het elektriciteitsverbruik daalde in lijn met de productiedaling (-4%), de prijs per Mwh steeg echter met meer dan 300%. Ondanks het feit dat er 5% minder water bij de collega-waterbedrijven werd aangekocht, stegen de uitgaven (+1 miljoen euro). Bepaalde contracten kenden een prijsstijging van 20%, de gemiddelde prijsstijging bedroeg 8,2%.

De **spilindex** werd maar liefst **5 keer overschreden** in 2022. In 2023 slechts één maal. De indexaties (+5%) van de lonen en pensioenbijdragen die daarop volgden, gaven een meerkost van 7 miljoen euro.

Strategische projecten – duurzaamheid, innoveren en samenwerken

Een klimaatrobuuste watervoorziening uitbouwen op een duurzame, innovatieve manier in samenwerking met onze partners is onze ambitie. Dit brengt uiteraard ook heel wat operationele kosten met zich mee. Op termijn moeten deze inspanningen een kostenbesparing opleveren.

We geven een inkijk in enkele van onze grote projecten.

- ◆ In 2022 startte De Watergroep met de uitrol van **digitale watermeters** als een grootschalig pilootproject in samenwerking met waterbedrijven Farys en Pidpa en netwerkbedrijf Fluvius. In 2023 schakelden we een versnelling hoger en installeerden een 54.000-tal digitale meters. De watermeter gebruikt de dataverbinding van de elektriciteitsmeter. Vervolgens komen de **gegevens via diverse platformen** op sectorniveau binnen bij de 3 waterbedrijven. In 2023 werden heel wat applicaties en andere **IT-tools** ontwikkeld om de data correct binnen te verwerken binnen de waterbedrijven. Deze platformen dienen onderhouden te worden en er worden licentiekosten betaald voor de ondersteunende applicaties en IT-tools. (1 miljoen euro in 2023 – Code 61).

In 2023 werd sterk ingezet op het in kaart brengen van de geïmpacteerde processen, change management, **programmacoördinatie**, de eerste Proof of Concept met alarmen, en de versterking van het Meter Operating Center. Verder zijn de eerste stappen gezet richting een grote inhaalbeweging.

De kosten voor de externe projectondersteuning bedroegen 2,4 miljoen euro in 2023 (code 61).

- ◆ **Leakie** is ons **actieplan tegen waterverlies**, want elke druppel telt. Het actieplan omvat zeven actiesporen om de werkelijke waterverliezen te verlagen.

We plaatsen meer sensoren in het leidingnet, zo verkleinen we de registreerzones waar we lekken kunnen opmerken via sensorgegevens. Die gegevens worden verwerkt via slimme software, de NRW-cockpit, om lekken automatisch op te merken. Zo kunnen de medewerkers voor lekopsporing ingezet worden in de gebieden die het meeste aandacht vragen. Er werden ook nieuwe werkmethodes gebruikt in de zoektocht naar onzichtbare lekken, met bodemmicrofoons en andere nieuwe technieken. Om lekken te vermijden, worden er ook acties ondernomen om de druk op leidingen beter te beheren. In totaal werd er in het kader van dit programma 1,7 miljoen euro uitgegeven aan diensten en diverse goederen in 2023 (+0,2 miljoen euro tegenover 2022).

Er werd in 2023 vol ingezet op het programma en ook de inspanningen van de voorbije jaren beginnen hun vruchten af te werpen. Het niet in rekening gebracht water (NRW), daalde met 1,6 miljoen m³ tegenover 2022, wat in euros een **besparing op de directe productiekost** van drinkwater betekent van 0,8 miljoen euro.

- ◆ In 2023 werkten we aan een nieuwe versie van ons huidig bedrijfssysteem **Neptunus** en onze **klantencontactcasetool Iris** die ons een 360 graden blik geeft op onze klanten. Het nieuwe systeem startte op in november. Alweer een belangrijke stap in de verdere digitalisering van onze processen. We hopen zo in de toekomst beter te kunnen inspelen op de wensen van de klant.

De exploitatiekosten voor IT met betrekking tot ons bedrijfssysteem en Iris bedroegen in 2023 7,8 miljoen euro. Dit was 2,1 miljoen euro meer dan in 2022 omwille van het migratietraject.

- ◆ In 2021 gingen we bij De Watergroep van start met ons 'patrimoniumplan'. Binnen dit patrimoniumplan werken we aan een duidelijke toekomstvisie voor alle gebouwen, van magazijn tot kantoor. Telewerk, geomobiel werken, werken in zones, duurzaam omgaan met energie ... ze hebben allemaal hun invloed op hoe we vandaag werken. Onze nieuwe manier van werken wijzigt de nood aan sectorale dienstencentra en kantoorgebouwen. Hierdoor kunnen **verouderde sites worden afgebouwd** om zowel het energieverbruik als onze facilitaire kosten verder te doen dalen.

In 2022 werden reeds een aantal sites gesloten. In 2023 werden het sectoraal dienstencentrum van Kortrijk en Waregem gesloten en verkocht. Er werd een **meerwaarde gerealiseerd op de verkoop van deze gebouwen** van 1,4 miljoen euro. Deze meerwaarde werd verwerkt via de niet-recurrente bedrijfsopbrengsten (code 76). De gerealiseerde meerwaarde zal in 2024 doorgestort worden in de pensioenreserve van De Watergroep. Dit werd zo reeds voorzien in de resultaten van 2023 (code 62).

Het sluiten van de sites zorgt in 2023 voor een facilitaire besparing van 0,2 miljoen euro. Deze is recurrent.

Voorziening ruimen slib (-5,2 miljoen euro)

In 2022 bedroeg de toevoeging aan de voorziening aangelegd voor de ruiming van het sediment in de spaarbekkens (zie supra code 16 – voorzieningen en uitgestelde belastingen) 4,6 miljoen euro, wat de totale voorziening op 27,7 miljoen euro brengt.



De voorbereidende werken aan het grote spaarbekken in Kluizen werden in 2023 aangevat. Een deel van de zonnepanelen werd verplaatst. De voorziening werd besteed voor een bedrag van 0,6 miljoen euro en bedraagt 27,2 miljoen euro op 31 december 2023.

Sanering

Gemeentelijke sanering

Naast de kost voor de productie en levering van drinkwater, wordt op de drinkwaterfactuur ook de **kost voor het afvoeren en inzamelen van het afvalwater** via riolering aangerekend. De aanrekening bestaat ook uit een vaste en variabele component. Het variabele tarief wordt jaarlijks geïndexeerd. In 2023 stegen de tarieven met 10,6%. De daling van het verkocht volume drinkwater in 2023 heeft een negatieve impact op de omzet en mildert de impact van de tariefstijging.

De inkomsten stijgen met 14,5 miljoen euro of 7% (code 70 – omzet sanering – bijdrage/vergoeding).

Sinds de invoering van de integrale waterfactuur in 2005 krijgen de waterbedrijven een vergoeding voor de operationele kosten verbonden aan de aanrekening, de oninbare bedragen en waardeverminderingen op de handelsvorderingen met betrekking tot de saneringscomponent.

Deze **inningsvergoeding** wordt afgehouden van de gefactureerde saneringsbijdragen en -vergoedingen. Voor 2023 steeg het percentage van 3,91% naar 4,11% voor de component afvoer. (code 70 – omzet sanering – dienstverlening). Dit kostenpercentage wordt op sectorniveau berekend en geeft de verhouding weer van de inningskost (facturatiekosten en debiteurenrisico) ten opzichte van de gefactureerde omzet.

Om aan haar saneringsverplichting te voldoen werkt De Watergroep samen met aantal **partners**. Voor de afvoer van afvalwater zijn die partners veelal gemeenten en intercommunales. Om hun opdracht te kunnen uitvoeren worden de gefactureerde bijdragen/vergoedingen voor afvoer doorgestort naar de rioolbeheerders. De **aangerekende saneringskosten** stijgen met 10,8 miljoen euro of 6,11% (code 61 – kosten sanering). In 2023 traden 2 gemeenten toe als Riopact-vennoot. Voor deze gemeenten treedt De Watergroep voortaan zelf op als rioolbeheerder en blijven de gefactureerde inkomsten binnen De Watergroep om de saneringsverplichtingen te voldoen.

Bovengemeentelijke sanering

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

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

De omzet uit de integrale waterfactuur voor zuivering steeg met 7% tegenover 2022 (+11 miljoen euro). Deze stijging kan volledig toegewezen worden aan de indexatie van het tarief met 10,6%. De daling in de verbruikte en verkochte volumes drinkwater milderen de stijging. (code 70 – sanering – Saneringsbijdrage/vergoeding).

Voor de zuivering van het afvalwater werd een contract afgesloten met **Aquafin NV**. Aquafin factureert haar kosten door aan de drinkwaterbedrijven. In 2022 kenden deze kosten een grote stijging (+24%). Deze stijging was ingegeven door de hogere energieprijzen en gestegen aannemerskosten.

In 2023 ontving De Watergroep een creditnota van Aquafin over de werkingskosten van 2022 ten bedrage van 13,3 miljoen euro. Hierdoor daalden de kosten voor zuivering in 2023 (-9,6 miljoen euro).

De bovengemeentelijke bijdragen van de abonnees (169,9 miljoen euro) zijn echter ontoereikend om de kosten voor zuivering (255,2 miljoen euro) te dragen. Het tekort van 85,38 miljoen euro wordt opgevangen door een **werkingstoelage uit het Minafonds** (-20,7 miljoen euro tegenover 2022).

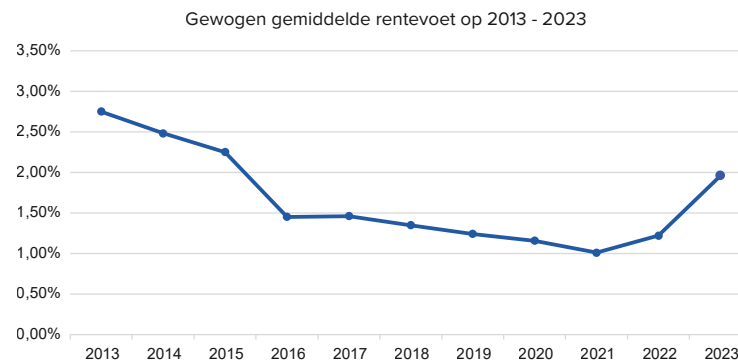
Financieel resultaat

Het financieel resultaat van De Watergroep in 2023 bedraagt -2,7 miljoen euro. Dat ligt 3,6 miljoen euro lager dan het resultaat van vorig boekjaar.

| Resultatenrekening 2023 - uitgedrukt in x1.000€ | Code | 2022 | 2023 | ↔ 2022 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Financiële opbrengsten | 75/76B | 5.387 | 5.938 | 551 |
| Opbrengsten uit financiële vaste activa | 750 | 0 | 19 | 19 |
| Opbrengsten uit vlottende activa | 751/7 | 272 | 701 | 429 |
| Kapitaalsubsidies | 753 | 5.115 | 5.218 | 103 |
| Financiële kosten | 65/66B | -4.570 | -8.671 | -4.101 |
| Kosten van schulden | 650 | -4.554 | -8.650 | -4.096 |
| Andere financiële kosten | 652/9 | -16 | -21 | -5 |
| Financieel resultaat (incl. Nt recurr. fin. kosten en opbr.) | | 817 | -2.733 | -3.550 |

De uitstaande financiële schuld stijgt met 165 miljoen euro (zie rubriek 17-42 van de balans).

De marktrente klom in 2023 naar het hoogste peil sinds 2013. De gewogen gemiddelde rentevoet van de hele kredietportefeuille (langetermijnleningen) steeg naar 1,96%, waar deze in 2022 nog op een niveau van 1,22% lag. De combinatie van hogere schulden en een hogere marktrente maken dat de kosten van schulden quasi verdubbeld zijn.



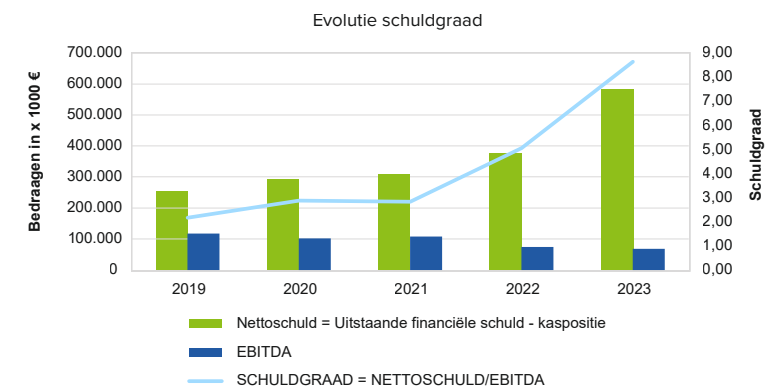
Ratioanalyse

Schuldgraad

| De Watergroep - uitgedrukt in x1.000€ | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nettoschuld = Uitstaande financiële schuld - kaspositie | 252.952 | 291.888 | 306.612 | 376.281 | 583.045 |
| EBITDA | 116.771 | 101.568 | 108.200 | 74.531 | 67.522 |
| Schuldgraad = nettoschuld/EBITDA | 2,17 | 2,87 | 2,83 | 5,05 | 8,63 |

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

Door de verhoogde investeringsuitgaven, de tegenvallende inkomsten en de gestegen operationele kosten zijn de financieringsnoden gestegen en stijgt ook de schuldgraad. De schuldgraad blijft nog onder de vooropgestelde bovengrens. Niettemin dient deze parameter, gelet op de toekomstige investeringsnoden, de komende jaren nauwlettend opgevolgd te worden.



EBIT

| Omschrijving - uitgedrukt in x1.000€ | Rubriek | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Omzet | 70 | 682.074 | 697.668 | 719.949 | 732.892 | 793.683 |
| Kost voorraad | 60/71 | -4.044 | -4.632 | -1.222 | -9.339 | -8.500 |
| Diensten en diverse goederen | 61 | -518.323 | -522.814 | -542.049 | -613.492 | -654.325 |
| Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen | 62 | -113.665 | -120.189 | -131.193 | -143.961 | -156.709 |
| Andere bedrijfskosten | 640/8 | -18.791 | -19.572 | -19.274 | -20.437 | -18.806 |
| Andere bedrijfsopbrengsten | 74 | 82.985 | 65.752 | 76.754 | 122.594 | 103.485 |
| Geproduceerde vaste activa | 72 | 6.536 | 5.354 | 5.234 | 6.276 | 8.693 |
| EBITDA | | 116.771 | 101.568 | 108.200 | 74.531 | 67.522 |
| EBITDA% | | 17,1% | 14,6% | 15,0% | 10,2% | 8,5% |
| Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa | 630 | -88.632 | -87.439 | -83.866 | -86.008 | -84.606 |
| Voorzieningen voor risico's en kosten | 635/8 | 301 | -3.540 | -263 | -4.599 | 1.727 |
| Waardeverminderingen op voorraden en handelsvorderingen | 631/4 | -3.172 | -2.102 | -1.637 | -2.362 | -5.620 |
| EBIT | | 25.268 | 8.487 | 22.434 | -18.437 | -20.978 |
| EBIT% | | 3,7% | 1,2% | 3,1% | -2,5% | -2,6% |
| Niet recurrente bedrijfskosten/opbrengsten | 66A/76A | 1.880 | -59 | -210 | 1.453 | 3.286 |
| Financieel resultaat | 65/75 | -409 | 1.033 | 1.253 | 816 | -2.733 |
| Winst van het boekjaar | | 26.739 | 9.460 | 23.477 | -16.167 | -20.425 |
| Winst% | | 3,9% | 1,4% | 3,3% | -2,2% | -2,6% |

Resultatenrekening per divisie

De Watergroep is actief in drie marktsegmenten: drinkwater, afvalwater en industriewater. Zij rapporteert haar resultaten analytisch volgens deze divisies. Om tot een resultaat per divisie te komen, werd er een set van regels afgesproken. Geleverde prestaties tussen de divisies worden aan afgesproken tarieven doorgerekend. De divisies afvalwater en industriewater doen een beroep op een aantal ondersteunende diensten binnen drinkwater. Jaarlijks wordt er afgesproken van welke diensten er gebruik zal gemaakt worden, in welke mate en tegen welke kostprijs.

Deze tabel geeft het resultaat per divisie:

| Analytische resultaten De Watergroep - uitgedrukt in x1.000€ | 2022 | 2023 |
|--|----------------|----------------|
| Drinkwater | -23.289 | -31.725 |
| Afvalwater | 9.238 | 11.404 |
| RioP-RR Riopact-vennoten | 9.282 | 10.522 |
| RioPact (BU Riolen & stille handelsvennootschap) | -40 | 887 |
| Sanering - niet-vennoten | -4 | -5 |
| Industrie | -2.117 | -104 |
| Totaal | -16.167 | -20.425 |

Binnen de **divisie afvalwater** wordt er een **bijkomende opdeling** gemaakt.

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

De Watergroep en Aquafin beslisten om vanaf 1 januari 2015 hun bestaande samenwerking op het vlak van afvalwaterbeheer te integreren in **een stille handelsvennootschap** waarbij de resultaten van die activiteit op een 50/50 basis worden gedeeld tussen beide partners. De Watergroep heeft als beherende vennoot de boekhouding van de stille handelsvennootschap in de eigen boekhouding geïntegreerd. De prestaties van de stille handelsvennootschap kunnen geïdentificeerd worden door het gebruik van 'specifieke' financiële dimensies. Op jaareinde wordt 50% van het resultaat van de stille handelsvennootschap toegewezen aan enerzijds de stille vennoot Aquafin en anderzijds De Watergroep.

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

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

Resultaatverwerking

Wat betreft de bestemming van het verlies van het boekjaar per einde 2023 ten bedrage van 20,4 miljoen euro, besliste de algemene vergadering het resultaat als volgt te verwerken:

- ◆ Resultaat drinkwateractiviteit (-31,7 miljoen euro): opnemen onbeschikbare reserves,
- ◆ Resultaat rioolactiviteit (11,4 miljoen euro): over te dragen naar het volgende boekjaar,
- ◆ Resultaat industriewater (-0,1 miljoen euro): over te dragen naar het volgende boekjaar.

Kwijting verlenen

Er werd bovendien kwijting verleend aan de bestuurders en aan de commissaris voor het uitvoerende mandaat gedurende het boekjaar 2023.

Bijkomende elementen

Belangrijke gebeurtenissen die na het einde van het boekjaar hebben plaatsgevonden

Er hebben zich geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum voorgedaan.

Beschrijving van de risico's en onzekerheden

Gelet op de maatschappelijke functie als drinkwaterbedrijf is risicomanagement voor De Watergroep van groot belang. Risicomanagement maakt binnen De Watergroep op meerdere niveaus deel uit van de besluitvorming. Integraal risicomanagement is ingebed in de jaarlijkse beleidscyclus. De voornaamste bedrijfsrisico's worden periodiek geëvalueerd. De evaluatie op bedrijfsniveau gebeurt samen met de verschillende actoren. In 2020 gebeurde dit door elk directielid met hun managers en stafleden. In 2022 heeft de directie samen met de raad van bestuur de risicoinventaris bijgestuurd en de risico's beoordeeld. In 2023 werd bijzondere aandacht besteed aan de doorvertaling van het beleid naar de interne werking binnen alle beleidsdomeinen. Per domein werd een risicoinventaris opgebouwd. Om de inschatting van strategische risico's en tactische risico's beter op elkaar af te stemmen werd de risicohouding en de impact tabel geüpdatet.

De evolutie van de risico's werd in 2023 geëvalueerd in het kader van de interne werking maar ook op basis van de veranderende externe omgeving. Daarnaast werd geëvalueerd of het effect van afgestemde beheersmaatregelen reeds zichtbaar is. Door systematisch de risico's mee te nemen in de prioriteitsbepaling kan De Watergroep weloverwogen keuzes maken die de kans op slagen van onze strategie vergroten. Door bewuste afwegingen te maken tussen de strategische doelen en de risico's die we bereid zijn te nemen, streven we naar een maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering. Om de risico's te beoordelen wordt binnen De Watergroep een conservatieve risicohouding gehanteerd.

Omgevingsanalyse – ESG en risicobeheer

In 2023 werden de eerste stappen gezet naar een integratie van de ESG wetgeving in de beleidscyclus van De Watergroep. De principes van de dubbele materialiteitsanalyse stemmen overeen met de principes van risicobeheer en dienen ook in het beleid te worden opgenomen. In 2023 werd via werkgroepen een longlist opgesteld met materiële topics ten aanzien van ESG. Deze longlist werd omgezet naar een shortlist van 19 materiële onderwerpen die aan een stakeholderbevraging onderworpen zullen worden in het eerste kwartaal van 2024. In 2024 zullen in het kader

van de ESG-rapportering de materialiteitsmatrix en de Impact-, risico- en opportuniteitentabel (de IRO-tabel) opgesteld worden. De beoordeling van deze IRO tabel zal gebeuren aan de hand van de geüpdate impact tabel.

Evolutie strategische risico's

Het risico op **stysteemuitvallen in het kader van cybersecurity** blijft de hoogste prioriteit van De Watergroep. De Watergroep startte in het kader van het ISO27001 traject verschillende actiesporen die De Watergroep meer bestand moeten maken tegen cyberattacks. Toch wordt dit risico op het zelfde niveau geschat als vorig jaar. De belangrijkste oorzaak zijn de aanhoudende geopolitieke conflicten en het feit dat verschillende voorbeelden te geven zijn in Vlaanderen van bedrijven of publieke entiteiten die zijn platgelegd door een cyberattack. Dit risico blijft continue nieuwe acties en verbeteringen vereisen.

Het tweede belangrijkste strategisch risico was het **verlies van drinkwater** ten gevolge van lekken en verouderde infrastructuur. Lekverliezen zijn niet alleen een verspilling van kostbaar drinkwater maar ze vergroten het capaciteitsprobleem en kunnen op die manier bijdragen tot leveringsstekorten. De Watergroep werkt al verschillende jaren aan een Leakie-programma. Een meersporenbeleid dat er op korte en lange termijn moet voor zorgen dat lekken sneller gedetecteerd worden, sneller hersteld geraken maar ook preventief opgespoord kunnen worden en op die manier dus vermeden worden. In 2023 stelt men vast dat het lekverlies blijft dalen. De beheersmaatregelen zijn ingebed in de organisatie en het lekverlies is opmerkelijk verbeterd. Daarom wordt geoordeeld dat het residueel risico met betrekking tot lekverlies opmerkelijk gedaald is.

De derde prioriteit vanuit risicoperspectief is het **afnemend verbruik in centrale watervoorziening** waardoor het huidige business model onder druk komt te staan. Dit is een risico dat reeds langer geformuleerd was en dit wordt in 2023 nog hoger ingeschat. Dit omdat nu de inspanningen voor regenwatergebruik en hergebruik zichtbaar worden en mensen veel bewuster met waterverbruik omgaan, het verbruik effectief daalt. De huidige tariefstructuur en verrekening van afvoer en zuivering versterken het effect op de prijzen. De Watergroep werkt op twee sporen om dit risico te beheersen. In de eerste plaats zijn besparingsmaatregelen genomen om de kosten tot een minimum te beperken. Anderzijds zal ook de tariefstructuur onder de aandacht gebracht worden zodat deze kan aangepast worden aan de economische realiteit.

Het bedrijfsrisico **oppositie tegen infrastructuurwerken** waardoor belangrijke projecten niet kunnen gerealiseerd worden, dat in 2022 voor het eerst werd geformuleerd, wordt even hoog ingeschat in 2023. Intern werden de bedrijfsprocessen aangepast om het vergunningstraject reeds vroeger in het proces op te starten, rekening houdend met alle betrokken

stakeholders. Toch komt uit alle interne analyses naar voren dat het verkrijgen van vergunningen steeds moeilijker en tijdrovender wordt, in die mate dat het de volledige watervoorziening bedreigt.

De **toenemende waterschaarste** als gevolg van droogte, klimaatverandering en ruimtelijke ordening werd even hoog ingeschat. De verschillende lopende projecten al dan niet in samenwerking met Farys en Aquafin en verschillende innovatieprojecten hieromtrent hadden eerder reeds hun vruchten afgeworpen en geven vertrouwen dat dit risico beter beheerd wordt dan enkele jaren geleden. Het risico wordt echter nog heel hoog ingeschat en sluit de top 5 prioritaire bedrijfsrisico's af. Verdere uitvoering van de investeringsinspanningen naar productie en toevoer blijven hier noodzakelijk.

Operationele risico's

Het niet voldoen aan leveringsverplichtingen wordt door De Watergroep standaard als belangrijkste operationeel risico omschreven. Om te allen tijde over water te beschikken, bestaan voor het volledige leveringsgebied leveringsplannen. 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/zwakte analyse worden benodigde investeringen afgeleid om de leveringszekerheid te verbeteren, zoals uitbreiden van de wincapaciteit uit grond- of oppervlaktewater, verhogen van de zuiveringscapaciteit, versterken van het toevoernet of verbindingen met andere drinkwaterbedrijven. De Watergroep bekijkt dit niet enkel vanuit eigen invalshoek maar heeft daarbij oog voor de volledige waterketen in Vlaanderen. Vanuit deze invalshoek werd sterk ingezet op de watervoorzieningsplannen in samenwerking met AquaFlanders op Vlaams niveau.

Als beheersmaatregel voor het kwaliteitsrisico heeft De Watergroep de waterveiligheidsplannen opgesteld waarin alle huidige en toekomstige risico's voor de winning, de zuivering en de distributie van drinkwater worden geïdentificeerd. Alle denkbare bedreigingen zijn nauwkeurig geïnventariseerd. Expertgroepen hebben de bedreigingen beoordeeld en het risico bepaald. Risicomanagement is een continu proces, daarom worden de waterveiligheidsplannen periodiek getest en herzien. 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.

Het **kwaliteitsrisico** is in 2023 echter sterk verhoogd. Niet doordat het water van slechtere kwaliteit is dan voorheen maar doordat de nieuwe

wetgeving De Watergroep verplicht een hele reeks nieuwe componenten op te sporen. De normen voor deze componenten zijn vaak gebaseerd op een nultolerantie waarbij het gezondheidskundig risico niet als dusdanig mee in rekening wordt gebracht. Hierdoor is de norm vaak vele malen lager dan de gezondheidskundige waarde. Door een incident met een dergelijke component 1,2,4-triazole zal begin 2024 het controleproces aan een grondige audit onderworpen worden om zo De Watergroep in staat te stellen het proces te optimaliseren.

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

Financiële risico's en gebruik van financiële instrumenten

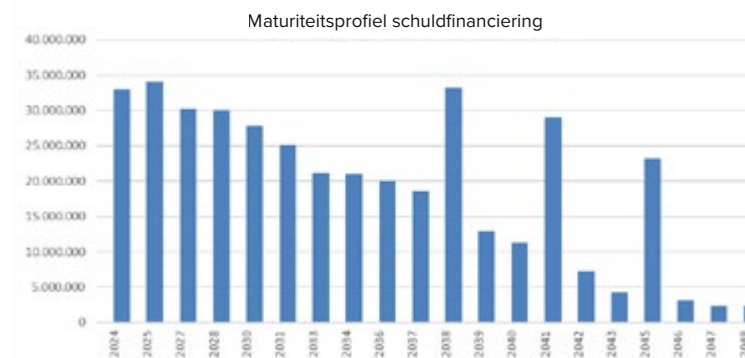
Het debiteurenrisico en het renterisico worden als belangrijkste financiële risico's aanzien.

Om het **debiteurenrisico** te beperken rekent De Watergroep op een geautomatiseerd intern debiteurenbeheer, waarbij rekening gehouden wordt met de regelgeving. De driemaandelijke tussentijdse facturen zorgen ervoor dat het risico per openstaande drinkwaterfactuur beperkt blijft. Indien deze maatregelen niet zorgen voor een tijdige inning wordt er overgegaan tot de volgende stap: het externe debiteurenbeheer. Dit voorziet in een minnelijke en gerechtelijke fase.

De stijging van de rentes in 2023 maakt het belang van een beperking van het renterisico duidelijk. De Watergroep tracht het **renterisico** te beheersen door het nemen van een aantal maatregelen:

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

De Watergroep beperkt ook het **herfinancieringsrisico**, onder andere door te spreiden over verschillende looptijden om de terugbetalingslasten te spreiden in de tijd.



Financiële instrumenten: Interest Rate Swap

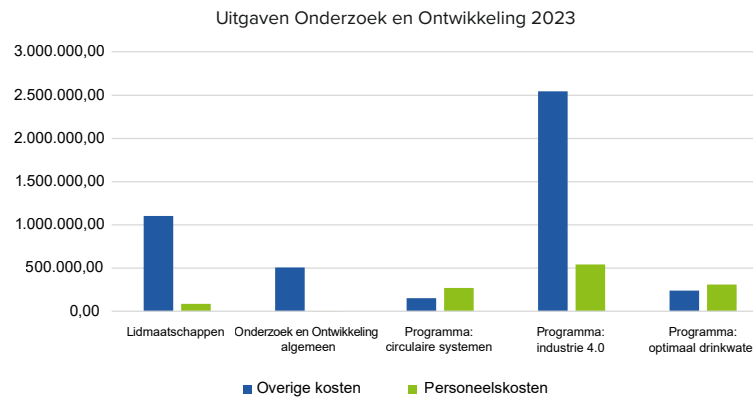
In 2012 werd ter indekking van het renterisico eenmalig een Interest Rate Swap (IRS) afgesloten voor een bestaande lening met een variabele rente. Het betreft een lening op 20 jaar, afgesloten op 30 november 2010 met een initieel ontleend kapitaal van 30 miljoen euro. Deze lening wordt afgelost a rato van 1,5 miljoen euro per jaar, het huidige kapitaalsaldo bedraagt 10,5 miljoen euro. De 5-jaarlijkse herzienbare rentevoet gebaseerd op ISDAFIX 5 jaar +48 basispunten werd omgezet naar een vaste rentevoet van 3,265% per jaar. Deze IRS werd uitsluitend afgesloten ter indekking en niet ter speculatie. Het instrument (waarvan per 31 december 2023 de marktwaarde -776.80 euro bedroeg) zal conform de raadsbeslissing en ongeacht het resultaat tot vervaldatum worden aangehouden. Daarom dient er geen aparte provisie geboekt te worden.

Werkzaamheden op het gebied van onderzoek en ontwikkeling

In 2023, voerde de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling haar projecten uit binnen 3 bestaande programma's: Industrie 4.0, Optimaal Drinkwater en Circulaire Systemen. Thema's als circulaire economie, data en industrie, procesverbetering, waterkwantiteit- en kwaliteit, samenwerking en klanttevredenheid, klimaatadaptatie, energie en duurzaamheid bleven centraal staan.

Hoewel de programma's en thema's consistent bleven, veranderden het aantal en de omvang van de projecten. Zo werd er eind 2023 meer ingezet om operationele strategische projecten zoals ESG en digitale meters te begeleiden waardoor er minder ruimte was voor onderzoek. Dit reflecteert zich ook in de realisaties binnen de de portefeuille van Onderzoek en Ontwikkeling.

In 2023 bedroegen de uitgaven voor Onderzoek en Ontwikkeling voor De Watergroep 5,7 miljoen euro. In de grafiek hieronder wordt een overzicht gegeven per programma. Het programma Industrie 4.0 omvat naast specifieke proefprojecten (zie infra) ook de externe projectondersteuning van de digitale meters. Vele onderzoeksprojecten ontvingen subsidies via diverse kanalen, goed voor 0,7 miljoen euro. De kosten voor Onderzoek en Ontwikkeling bedroegen in 2023 1.47% van de (gereguleerde) drinkwateromzet van De Watergroep. Het team telde in 2023 in totaal 16 medewerkers en er waren 66 collega's van buiten de afdeling die werkten aan onderzoeksprojecten, wat overeenkomt met 3.81 VTE's.



Lidmaatschappen en samenwerking rond onderzoek

In 2023 heeft De Watergroep de samenwerking met KWR, Isle Utilities en SWAN verdergezet. De Watergroep is samen met 10 andere Nederlandse drinkwaterbedrijven aandeelhouder van KWR. In 2023 kostte dit aandeelhouderschap ons meer dan 1 miljoen euro, inclusief personeelskosten. In het kader van de verlenging van de samenwerkingsovereenkomst werd een grondige evaluatie gedaan. Hierbij bleek dat de 'monetaire waarde' van het KWR-programma hoger is dan de cash-out uitgave en dat de deelname aan het collectief onderzoeksprogramma zowel inhoudelijk zeer relevant is voor De Watergroep maar ook financieel interessant is. KWR beschikt over unieke expertise op het gebied van wateronderzoek en ondersteunt De Watergroep bij internationale samenwerkingen. De lopende onderzoeken richten zich op diverse thema's, zoals klantgerichtheid, biologische en chemische veiligheid, zuivering, distributie, bronnen, water in de circulaire economie, assetmanagement en hydro-informatica.

Samen met Isle werd een kennisuitwisseling rond lekverliezen georganiseerd met Italiaanse drinkwaterbedrijven en op de SWAN conferentie werden de return on investment van het onderzoeksproject Internet of Water Flanders gepresenteerd. Verder is De Watergroep nog actief binnen de klankbordgroep Vito/Vlakwa, werkgroep Innovatie AquaFlanders, CIW kopploeg OOI, Werkagenda Waterkringlopen van Vlaanderen Circulair ...

Programma's Onderzoek en Ontwikkeling

Optimaal Drinkwater

Het programma Optimaal Drinkwater focust zich op onderzoeksprojecten op het vlak van waterbeschikbaarheid, waterzuivering en waterkwaliteit. Het huidige programma telt 20 lopende projecten.

In 2023 werden volgende projecten opgestart (5):

- ◆ Project 'NATALIE': Met NATALIE (EU horizon) onderzoeken we de mogelijkheid voor Aquifer Storage and Recovery (ASR) in de krijtaquifer. Als locatie is RWZI Sint-Truiden gekozen, dezelfde locatie als initieel voor Blue Future Limburg. De scenario's worden nu uitgewerkt, maar de doelstelling is alvast om de waterkwaliteit- en kwantiteitsaspecten te onderzoeken bij de ondergrondse opslag van hergebruikwater. De opzet is om met ondergrondse stockage het bedrijfspotentieel van een mogelijke direct hergebruikinstallatie te vergroten, gezien er een meer continue bedrijfsvoering kan gebeuren, onafhankelijk van de netcondities.
- ◆ Vrouwen concentraat – scenarioanalyse: Dit project valt onder Vlaams-Nederlandse samenwerking. Het sluit aan bij B-WaterSmart en we proberen oplossingen te zoeken voor de concentraatstroom die zou vrijkomen bij een hergebruikinstallatie op RWZI Vrouwen. Een dergelijke installatie zou een potentieel van 5 tot 10 duizend m³/dag kunnen opbrengen voor waterproductiecentrum De Blankaart in de gevoelige droogte maanden (en jaarrond desgewenst).
- ◆ Grote leiding spoelen: de evaluatie van een nieuwe technologie om grote leidingen te spoelen.
- ◆ Londerzeel Booster: de haalbaarheid van infiltratiezuivering in een beschermingszone berekenen.
- ◆ TKI elektrocoagulatie: een alternatief voor de dosering van ijzerchloride voor coagulatie bekijken.

We ronden onderstaande projecten af in 2023:

- ◆ Interreg project Water Test Network
- ◆ Isle biomonitoring solutions
- ◆ Colloïdaal minimaal bijkomende opdrachten

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

- ◆ De heroriëntering van het LIFE FRESHMAN-project. Er is besloten om de piste van kreekruuginfiltratie in Avekapelle te verlaten en te focussen op een infiltratieproject in samenwerking met Aquaduin (Munitiedepot). Dit project is voor 50% gesubsidieerd.
- ◆ Een samenwerking met de afdeling Productie en Opslag en de werkgroep PFAS voor het vinden van oplossingen voor de PFAS problematiek in zowel waterproductiecentrum HAC in Haasrode als in Halle.
- ◆ De heroriëntatie van Blue Future Limburg naar een openbare aanbesteding voor een publiek-private samenwerking via het principe built own operate.

Industrie 4.0

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

Er werd opnieuw intensief samengewerkt met het **Leakie**-team. Het proefproject in 2022 om met maatwerkbedrijven een deel van het lekzoekwerk uit te voeren bleek een groot succes. De totale lekzoekkost ligt lager en er wordt een sociale bijdrage geleverd. In 2023 werd een raamcontract aanbesteed om dit op te nemen in de reguliere operationele werking. Er werd ervaring opgedaan met een nieuwe lekdetectietechniek, namelijk lekdetectie met een inert gas. Een innovatieve drukregelaar, met voordelen op vlak van gewicht en grootte, werd succesvol geplaatst in Tielt-Winge, met zichtbaar effect op het lekverlies. In 2023 werden 2 grote nieuwe projecten aangevraagd en goedkeuring voor bekomen: SmartWaterConnect 5.0 (een imec.icon project) en Tool voor innovatieve lekdetectie en leklokalisatie met (bestaande) data (een PIO project). Deze gaan van start begin 2024.

Het Europese CALLISTO-project werd afgesloten met een demo aan het spaarbekken van waterproductiecentrum De Blankaart. Met een multispectrumcamera aan het spaarbekken kunnen algen automatisch opgevolgd worden. Dit kan gevisualiseerd worden in 'augmented reality' via een app op de smartphone. De multispectrumcamera wordt tevens gebruikt om satellietdata te corrigeren zodat aan de hand van satellietbeelden algen kunnen gemonitord worden op overige locaties in Europa, zoals bij projectpartner waterbedrijf SMAT in Italië.

Ook het **Internet of Water Flanders**-project werd afgerond eind 2023, een project met partners Imec, Vito, VMM en Aquafin, en 100% gesubsidieerd. Internet of Water Flanders was een onderzoeks- en innovatieproject met als doel een slim beheerd sensornetwerk dat op gerichte locaties parameters voor waterkwaliteit meet. De Watergroep plaatste op verschillende strategische locaties sensoren waarmee het mogelijk was de oppervlaktewaterkwaliteit in de omgeving van de waterproductiecentra op te volgen. Dankzij de sensordata was het binnen het project mogelijk om nieuwe inzichten te verkrijgen rond de oorzaak van een verhoogde geleidbaarheid aan het innamepunt van De Blankaart. Eveneens werden de zoutstromen in en rond De Ganzepoot gemeten als voorstudie voor een nieuw waterproductiecentrum. De potentiële baten van het behoud van het sensornetwerk na het project liggen meer dan 4 keer zo hoog als de kosten. De Watergroep heeft dan ook besloten om het netwerk ook na het project verder te onderhouden.

2023 kende tevens de start van het **WATERDATA**-project. Het doel van dit project is om een set van gegevens van de digitale watermeter automatisch te verwerken en ter beschikking te stellen voor onderzoeken op vlak van Vlaamse watergegevens. Bovendien kijken we samen met de Vlaamse overheid in een PIO-traject (Programma Innovatieve Overheidsopdrachten) of we een app voor deze gegevens kunnen ontwikkelen. Deze app kunnen we dan gebruiken voor een operationele drinkwaterverbruiksvoorspelling: hoeveel water zullen onze klanten morgen, overmorgen of volgende week verbruiken? De Watergroep voert dit project uit samen met Farys, Pidpa, Digitaal Vlaanderen en PIO.

Digitale watermeters

Het digitale watermeterprogramma is in 2023 sterk toegenomen, zowel binnen De Watergroep als binnen de sectorsamenwerking (Pidpa, Farys, Fluvius). In 2023 werden in totaal 108.875 meters door gemeenschappelijke aannemers geïnstalleerd, waarvan 55.636 in het werkingsgebied van De Watergroep. In 2023 werd ook eigen personeel opgeleid om digitale meters te plaatsen bij zoveel mogelijk interventies. Zo werden er nog eens 22.696 meters geplaatst. De watermeter gebruikt de dataverbinding van de elektriciteitsmeter. Vervolgens komen de gegevens op diverse platformen op sectorniveau en binnen de drie waterbedrijven. In 2023 werden heel wat applicaties en andere IT-tools ontwikkeld om de data correct te verwerken binnen de waterbedrijven. In 2023 werd sterk ingezet op het in kaart brengen van de geïmpacteerde processen, change management, programmacoördinatie, de eerste Proof of Concept met alarmen, en de versterking van het Meter Operating Center. Verder zijn de eerste stappen gezet richting een grote inhaalbeweging. Hierbij zal in 2025 extra aannemerscapaciteit worden voorzien, waarbij ongeveer

1.000 meters per dag geïnstalleerd zullen worden. Gezien het aantal meters toeneemt, is het in 2023 (en 2024) belangrijk om de processen efficiënter te laten verlopen en te automatiseren.

Circulaire systemen

Het onderzoeksprogramma Circulaire Systemen focust op onderzoeksprojecten over de thema's circulaire economie, water-energienexus, duurzaamheid en klimaatneutraal in 2050, gedrags- en sociaal onderzoek bij klanten rond waterbewustzijn en klimaatadaptatie. Dit moet De Watergroep helpen om zijn doelstellingen te helpen halen rond onder andere klantentevredenheid en klimaatrobustheid. De nieuw opgestarte projecten zijn ook in het teken van deze nieuwe focus. In 2023 werden er 8 nieuwe projecten opgestart en zijn 7 projecten beëindigd. De belangrijkste gebeurtenissen gedurende het jaar waren:

- ◆ In het project **Regenplus**, een demonstratieproject, installeerden we 45 peilmeters in hemelwaterputten van particuliere vrijwilligers in Vlaams-Brabantse gemeentes. Samen met Aquafin, het studie bureau Sumaqua, Ugent en Vlakwa proberen we op basis van peilmeetgegevens, weerdata, slimme meter data en andere een voorspellingsmodel en algoritmes te maken. Door een betere voorspelling van de piekvraag kunnen we tijdens droogtes beter anticiperen en zijn er mogelijk minder piekinvesteringen nodig. Het persmoment haalde verschillende kranten en het VRT-journaal. Dit project is 50% gesubsidieerd.
- ◆ In het project **'De Ganzepoot'** testen we, samen met Farys en Aquaduin, in een proefinstallatie verschillende technologieën uit om drinkwater te produceren uit brak water en zeewater. De tweede onderzoeksfase met de zeer innovatieve ED technologie moest helaas afgebroken worden door onherstelbare schade bij vriesweer. We besloten om een derde onderzoeksfase van nanofiltratietechnologie op te zetten, dat nog steeds loopt.
- ◆ In 2023 waren er 3 nieuwe onderzoeksprojecten rond het thema **'circulaire economie'**: in 'circulaire ontharding' en 'closing the calcite loop' gingen we op zoek naar manieren om onze reststof calciet te hergebruiken als korrel in onze onthardings- en ophardingsinstallaties ter vervanging van zand uit verre oorden. Deze projecten waren succesvol en zullen in 2024 geïmplementeerd worden. In het project 'circulaire watermeter' dat startte in het najaar van 2023, zoeken we samen met Farys en Pidpa naar oplossingen om de watermeters beter te recycleren.
- ◆ In het nieuwe project **'studie wateronthardingsstrategie'** bekijken we de impact van wateronthardingsinvesteringen op milieu-, financieel en klantentevredenheidsvlak.

- ◆ In het project Blauwgroene PV werd de nulmeting opgestart door het onderzoeksbureau INBO. We onderzoeken of er invloed is van drijvende zonnepanelen op biodiversiteit en waterkwaliteit.
- ◆ In het project **'Waterwaarde'** deden gedragswetenschappers van Universiteit Antwerpen samen met KWR onderzoek naar de prijsperceptie van kraanwater. De resultaten werden eind december opgeleverd en dat leverde interessante inzichten op rond de link tussen prijsperceptie en verschillende gedragsfactoren van particuliere klanten. De aanbevelingen nemen we mee voor verdere actie in 2024. Verder zochten we ook naar een verklaring voor de minder uitgesproken piekverbruiken of het veranderd drinkwaterverbruik van 2022 in opdracht van AquaFlanders.
- ◆ De Watergroep neemt deel aan het Europese onderzoeksproject **'Retouch Nexus'**. Hier bekijken we samen met VITO de mogelijkheden voor financiering van collectieve regenwatersystemen. We leveren hiervoor case studies uit bestaande projecten. Dit project is 100% gesubsidieerd door Horizon Europe.
- ◆ Circulaire Systemen leverde ook de projectleider voor het uitvoeren van de **dubbele materialiteitsanalyse**. Dit is een strategieoefening over duurzaamheidsstrategie vereist door de CSRD-regelgeving.

Duurzaamheid

De Watergroep stelt duurzaamheid volledig centraal in haar vernieuwde missie, ambities en waarden. De vertaling hiervan naar de hele organisatie werd in 2023 verder geconcretiseerd. Voor de zesde maal op rij behaalde De Watergroep het VOKA-charter duurzaam ondernemen. Aan de hand van een actieplan gingen we vol voor het SDG Champion Traject (UNITAR, Verenigde Naties), dit werd dan ook met succes doorlopen.

Onze strategische projecten Leakie en Digitale watermeter maken deel uit van het actieplan. Maar het plan is ruimer. Zo worden er zonnepanelen geïnstalleerd op onze sites met als doel energieneutraal te zijn tegen 2030, krijgen reststoffen een nieuw leven, zet De Watergroep in op meer biodiversiteit, ...

In 2023 werden de eerste stappen gezet naar een integratie van de ESG wetgeving in de beleidscyclus van De Watergroep. De principes van de dubbele materialiteitsanalyse stemmen overeen met de principes van risicobeheer en dienen ook in het beleid te worden opgenomen. In 2023 werd via werkgroepen een longlist opgesteld met materiële topics ten aanzien van ESG. Deze longlist werd omgezet naar een shortlist van 19 materiële onderwerpen die aan een stakeholderbevraging onderworpen zullen worden in het eerste kwartaal van 2024. In 2024 zullen in het kader

van de ESG-rapportering de materialiteitsmatrix en de Impact-, risico- en opportuniteitentabel (de IRO-tabel) opgesteld worden. De beoordeling van deze IRO tabel zal gebeuren aan de hand van de geüpdate impact tabel.

De Watergroep staat zelf in voor de pensioenverplichtingen ten aanzien van haar statutaire ambtenaren. Het pensioenfonds (TAK 23) wordt beheerd door Ethias en 3 andere vermogensbeheerders. De Watergroep wil het aspect **duurzaamheid** ook doortrekken in de beleggingsportefeuille. Eind 2021 besliste de Raad van bestuur daarom om het **pensioenfonds** vanuit een ESG (Environmental, Social and Governance) perspectief te gaan beheren, nu en in de toekomst. Deze strategie werd in 2022 geïmplementeerd in de portefeuille.

Het bestaan van bijkantoren

Niet van toepassing.

Belangrijke verliezen

De Watergroep sluit haar resultatenrekening van boekjaar 2023 af met een verlies van 20,4 miljoen euro. We behalen hierdoor voor het tweede jaar op rij een verlies (2022: 16,2 miljoen euro verlies).

Goedgekeurd door de raad van bestuur van 29 maart 2024



Brecht Vermeulen

Voorzitter raad van bestuur



Hans Goossens

Directeur-generaal

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

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

Omstandigheden die de ontwikkeling van de vennootschap aanmerkelijk kunnen beïnvloeden

Niet van toepassing.

Auditcomite

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



**KRAAN
WATER**



De Watergroep
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

www.dewatergroep.be