

# Activiteitenverslag | 2015



**De Watergroep**  
WATER. VANDAAG EN MORGEN.

# Inhoud

## Over De Watergroep.....5

Missie, visie en waarden	5
Samenstelling raad van bestuur en directiecomité	6
Werking bestuursorganen	7
Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen	9

## Drinkwater .....12

Drinkwaterproductie in liter en in m <sup>3</sup>	12
32.461 km leidingen	15
Leidingnet	15
Kwaliteit van bron tot kraan	17
Waterbronnen en milieu	20
Onderzoek en ontwikkeling met het oog op innovatie	26
Investerings in een toekomstgerichte watervoorziening	31
Digitale technologie voor efficiëntere werking	39
Nieuwe ontwikkelingen in watertechnologie	43

## Afvalwater.....46

Zemst en Menen worden Riopact-gemeenten	46
15 Riopact-vennoten	47
Hemelwaterplannen: een belangrijke stap naar duurzaam waterbeleid	48

## Industriewater .....49

Oleon en Fuji Oil	49
Eerste commercieel contract in buitenland	50
Bijkomende spoelwaterinstallatie bij Bravi	50

## Voor en door mensen.....51

Nieuw klantenplatform voor efficiëntere dienstverlening	52
Eigentijds personeelsbeleid creëert nieuwe kansen	53
De Watergroep ontwikkelt een leiderschapscultuur	53
Waarden worden belangrijker in prestatie management	53
Trots op ons product	54
Nieuw bezoekerscentrum De Rietgors in Kluisen	55
Kantoren in Leuven gerenoveerd	55
Leren uit klachten	56

## Voorwoord voorzitter



HERMAN  
VAN AUTGAERDEN

voorzitter van De Watergroep

“De ervaring, kennis en kunde van De Watergroep liggen mee aan de basis van een succesvolle verruiming van onze activiteiten in de sectoren van industrie- en afvalwater, maar ook van onze eerste commerciële buitenlandse opdrachten.”

De Watergroep is een bedrijf met een **rijke traditie**. Al meer dan 100 jaar leveren wij kwaliteitsvol drinkwater aan meer dan drie miljoen klanten in vier Vlaamse provincies. Onze ervaring, kennis en kunde liggen mee aan de basis van een succesvolle verruiming van onze activiteiten in de sectoren van industrie- en afvalwater, maar ook van onze eerste commerciële buitenlandse opdrachten.

Met de uitvoering van ons **toekomstplan** waarborgen wij de verdere groei van het bedrijf. Alle uitgaven worden kritisch tegen het licht gehouden en wij trekken duidelijke krijtlijnen om De Watergroep financieel gezond te houden. Zo creëren wij ruimte om te investeren in ons product én in onze dienstverlening.

Wij willen uiteraard ook voor de komende generaties **voldoende en kwaliteitsvol drinkwater** blijven leveren. Daarom moeten wij nu extra middelen genereren om duurzame vervangingsinvesteringen mogelijk te maken, maar ook om nieuwe uitdagingen op het vlak van waterproductie en -distributie aan te gaan. Denk maar aan veranderende verbruikspatronen, nieuwe stoffen die mogelijk een bedreiging vormen voor de waterkwaliteit, de strenge eisen voor proceswater en de impact van de klimaatverandering. De nieuwste technologische en wetenschappelijke ontwikkelingen volgen wij op de voet. Wij trekken resoluut de kaart van innovatie en onderzoek, waar mogelijk in samenwerking met relevante partners in binnen- en buitenland.

Naast het leveren van uitstekende producten, gaan we ook voor een **prima dienstverlening**. Zo hebben we in 2015 het nieuwe ERP-platform in gebruik genomen, één grote bedrijfsdatabank waarop al onze processen draaien. Het platform kreeg de naam Neptunus en vormt de ideale gelegenheid om onze complexe procedures onder de loep te nemen en op elkaar af te stemmen, zodat we sneller en efficiënter kunnen werken. In 2016 bouwen wij hierop verder met een volwaardig elektronisch loket voor een eigentijdse afhandeling van de klantenzaken. Vanaf 2017 zal deze virtuele klantendienst 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u beschikbaar zijn.

Dit alles wordt mogelijk gemaakt dankzij de inzet van de **1.470 medewerkers** die binnen De Watergroep voor u in de weer zijn. Wij zullen hen blijven uitdagen én ondersteunen door een eigentijds en dynamisch personeelsbeleid waarbij responsabilisering en permanente vorming centraal staan.

Het doet ons genoeg voor 2015 een mooi bedrijfsresultaat te mogen voorstellen. Maar het is minstens even belangrijk dat een toekomstgerichte visie en strategie, gekoppeld aan een efficiënte organisatie, ons bedrijf een gezonde basis geven om verder te groeien als toonaangevend integraal waterbedrijf, zowel in binnen- als in buitenland.

*Herman Van Autgaerden, voorzitter raad van bestuur*

## Over De Watergroep



BOUDEWIJN  
VAN DE STEENE

werkte als directeur-generaal het toekomstplan 2014-2020 uit om De Watergroep verder te laten groeien tot een toonaangevend en efficiënt publiek integraal waterbedrijf.

“Met ons toekomstplan streven we naar een evenwicht tussen investeringen in infrastructuur, een prima dienstverlening en een mooie loopbaan voor onze medewerkers.”

### → Missie, visie en waarden

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

#### Onze missie

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

#### Onze visie

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

#### Onze waarden

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



## → Samenstelling raad van bestuur en directiecomité



Staan: Dirk Robbeets, Tania Janssens, Eric De Keyser, Annemie Deckers, Luc Asselman, Hedwig Kerckhove, Boudewijn Van De Steene, Michiel Van Peteghem, Pieter De Cuyper, Francis Bosmans, Danny Deneuker, Jozef De Borger, Luc Vande Caveye.  
Zittend: Kristel Gevaert, Mieke Van Hootegem, Herman Van Autgaerden, Annie Mervillie, Charlotte Van Strydonck

### Raad van bestuur

#### Voorzitter

Herman Van Autgaerden

*Mieke Offeciers-Van De Wiele\**

Dirk Robbeets

Luc Vande Caveye

#### Ondervoorzitters

Kristel Gevaert

Tania Janssens

*Albert Vandezande\**

*Luk Vandekerkhove (tot 5 juni 2015)\**

Mieke Van Hootegem

Charlotte Van Strydonck

#### Bestuurders

Luc Asselman

Francis Bosmans

Jozef De Borger

Annemie Deckers

Danny Deneuker

Eric De Keyser

Hedwig Kerckhove (vanaf 5 juni 2015)

Annie Mervillie

#### Regeringscommissarissen

Michiel Van Peteghem, Commissaris van de Vlaamse regering

Pieter De Cuyper, Gemachtigde van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting

*\* De namen in cursief ontbreken op de foto.*

## Directiecomité



V.l.n.r. Eddy Troosters, Jan Hammenecker, Luc Keustermans, Paul Suenens, Boudewijn Van De Steene, Sammy Wuyts, Karin Stengée, Michel Vanroy

Boudewijn Van De Steene, *directeur-generaal*

Jan Hammenecker, *commercieel directeur*

Luc Keustermans, *technisch directeur*

Sammy Wuyts, *directeur algemene zaken*

Paul Suenens, *provinciaal directeur West-Vlaanderen*

Karin Stengée, *provinciaal directeur Oost-Vlaanderen*

Eddy Troosters, *provinciaal directeur Vlaams-Brabant*

Michel Vanroy, *provinciaal directeur Limburg*

## → Werking bestuursorganen

De **raad van bestuur** heeft zestien leden en een voorzitter.

- ❖ De voorzitter is benoemd door de Vlaamse regering.
- ❖ Acht van de zestien leden zijn door de Vlaamse regering aangesteld, van wie vier op voordracht van de vennoten in een provinciaal comité.
- ❖ De andere acht leden zijn aangesteld door de algemene vergadering, op voordracht van de provinciale comités.

### Werking van de centrale bestuursorganen

In de **provinciale comités** zetelen de vennoten van de provinciale waterdiensten van West-Vlaanderen,

Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg.

Het mandaat van de leden van de raad van bestuur loopt zes jaar en is hernieuwbaar.

### Werking van de provinciale bestuursorganen

In de **provinciale comités** zetelen de vennoten van de provinciale waterdiensten van West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg. Het mandaat van de leden van de raad van bestuur loopt zes jaar en is hernieuwbaar.

## Centrale bestuursorganen

Met de **algemene vergadering** van 5 juni 2015 kwam een einde aan het mandaat van de heer Luk Vandekerkhove. De algemene vergadering stelde de heer Hedwig Kerckhove aan als bestuurder op voordracht van het provinciaal comité West-Vlaanderen. De Vlaamse regering hernieuwde het mandaat van mevrouw Kristel Gevaert als bestuurder op voordracht van het provinciaal comité Oost-Vlaanderen.

De **raad van bestuur** vergaderde twaalf keer. Gemiddeld was 92% van de bestuurders aanwezig.

In de schoot van de raad van bestuur werken verschillende **comités**:

- ❖ het bureau van de raad van bestuur,
- ❖ het auditcomité,
- ❖ het comité Interne Zaken,
- ❖ het comité Externe Zaken
- ❖ de consultatieve commissie voor de pensioenen (deels samengesteld uit leden van de raad van bestuur en deels uit afgevaardigden van het personeel).

De comités geven advies over de hun toegewezen dossiers. Gemiddeld was 84% van de leden aanwezig op de comitévergaderingen.

De leden van de raad van bestuur worden vergoed volgens het stelsel dat de algemene vergadering uitwerkte op 8 juni 2007 en aanpaste op 6 juni 2008. Deze vergoedingen zijn gepubliceerd op de website van De Watergroep.



## Provinciale bestuursorganen

**Provinciale waterdiensten.** De leden van de raad van bestuur die wonen in een gemeente die vennoot is van een provinciale waterdienst, zijn van rechtswege lid van het provinciaal comité en het bureau van het provinciaal comité van die waterdienst.

De provinciale bureaus staan in voor het dagelijks bestuur van de provinciale waterdiensten.

Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus in 2015:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	10	90%
Oost-Vlaanderen	9	87%
Vlaams Brabant	11	91%
Limburg	13	82%

**Riopact-waterdiensten.** Voor afvalwaterbeheer zijn er Riopact-waterdiensten actief in West- en Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. In 2015 zijn geen nieuwe vennoten toegetreden tot Riopact. De leden van de raad van bestuur die wonen in de provincie van de betrokken Riopact-waterdienst, zijn lid van het provinciaal comité en van het bureau van het provinciaal comité van die Riopact-waterdienst.

Deze tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus Riopact in 2015:

Provincie	Aantal vergaderingen	Aanwezigheidsgraad
West-Vlaanderen	5	80%
Oost-Vlaanderen	1	64%
Vlaams Brabant	3	89%

## → Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen

De Watergroep kiest voor duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dat uit zich op verschillende domeinen:

Binnen de raad van bestuur is een **auditcomité** actief, dat de raad bijstaat in zijn toezichtsfunctie.

Daarnaast is er de **afdeling Interne Audit**, die de audit-taken autonoom en onafhankelijk uitvoert en voor de nodige terugkoppeling zorgt.

- ❖ De afdeling **bedrijfsrisicobeheer** inventariseert de interne en externe risico's en werkt op basis daarvan aangepaste actieplannen, maatregelen en procedures uit.
- ❖ De Watergroep neemt haar sociaal engagement op door mee te werken aan **waterprojecten in ontwikkelingslanden**. In 2015 werkten we aan betere drinkwater- en saneringsvoorzieningen in Madagaskar.

### Auditcomité

De leden van het **auditcomité** worden benoemd door de raad van bestuur, die ook de voorzitter van het auditcomité kiest.

De belangrijkste opdracht van het auditcomité is de raad van bestuur bijstaan in zijn toezicht op verschillende domeinen:

- ❖ Het auditcomité controleert de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen en ziet toe op de naleving en werking van relevante wet- en regelgeving en van bedrijfsinterne voorschriften.
- ❖ Het volgt de uitvoering op van aanbevelingen en opmerkingen van de afdeling Interne Audit en van de commissaris-revisor.
- ❖ Het volgt de rol en het functioneren van de afdeling Interne Audit op.
- ❖ Het adviseert de raad van bestuur over de benoeming of herbenoeming van de leden van het college van revisoren en over hun honoraria.
- ❖ Het houdt contact met de commissaris-revisor, bewaakt zijn onafhankelijkheid en controleert eventuele niet-controlewerkzaamheden voor De Watergroep.
- ❖ Het bereidt de vergaderingen voor waarin het college van de revisoren met de raad van bestuur de jaarrekening en het jaarverslag bespreken. Het bereidt ook de financiële informatie voor van De Watergroep aan verschillende toezichthoudende organen.

Het auditcomité heeft onbeperkt toegang tot alle informatie en medewerkers van De Watergroep en kan werken met alle middelen die het nodig vindt om zijn taak uit te voeren. Het auditcomité vergadert minstens twee keer per jaar of vaker als dat door omstandigheden nodig is.

In 2015 kwam het auditcomité vijf keer samen, met als belangrijkste onderwerpen:

- ❖ het auditplan 2015 en 2016,
- ❖ de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen bij het (sub)delegatiebesluit, de overheidsopdrachten, het sleutelplan, de milieuwetgeving, de tankkaarten en de interne dienst voor Preventie en Bescherming op het werk. Het auditcomité liet ook 'veiligheids- en penetratietesten' uitvoeren op de website en het intranet van De Watergroep.
- ❖ de administratieve onderzoeken naar aanleiding van meldingen,
- ❖ de opvolging van aanbevelingen en managementacties na eerdere audits, met extra aandacht voor aanbevelingen rond het ERP-platform.

### Afdeling Interne Audit

De afdeling **Interne Audit** werkt autonoom en onafhankelijk. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden staan in het *charter interne audit*. Het hoofd Interne Audit (de interne auditor) rapporteert rechtstreeks aan de voorzitter van het auditcomité en wordt benoemd door de raad van bestuur, na voordracht van het auditcomité.

Op 26 september 2008 werd na een aanbesteding Ernst & Young aangesteld om diensten te verlenen aan de interne audit van De Watergroep. Deze opdracht werd opnieuw verlengd voor één jaar.

De interne auditor onderzoekt of er genoeg interne controlemechanismen zijn om de risico's te beperken die De Watergroep hinderen om de bedrijfsdoelstellingen te halen. Hij gaat ook na of de controles effectief gebeuren.

## RISICOBEEHER IN 4 STAPPEN



De Watergroep hecht veel belang aan doordacht risicobeheer. Dat is geen doel op zich, maar een middel om de strategie en het beleid van De Watergroep te ondersteunen en om de risico's en de gevolgen ervan preventief in te schatten en te voorkomen.

- ❖ **Interne en externe bedrijfsrisico's inventariseren, analyseren en aanpakken**  
De afdeling Bedrijfsrisicobeheer inventariseerde, analyseerde en woog de interne en externe bedrijfsrisico's. Daarna startte ze met het uitwerken van een aanpak van de belangrijkste risico's.
- ❖ **Technische installaties verder beveiligen**  
In het kader van de waterveiligheidsplannen herbekeken we de beveiligingsnormen en toegangscontroles van de technische installaties en de administratieve gebouwen. Waar dat nodig was, pasten we ze aan, ook rekening houdend met de verhoogde terreurdreiging.
- ❖ **Een opstartdraaiboek voor Enterprise Resource Planning Neptunus**  
In 2015 startte De Watergroep met Neptunus, een nieuw platform voor Enterprise Resource Planning. Dat heeft een grote impact op de klanten- en leverancierscontacten en op de administratieve en financiële taken. De afdeling Bedrijfsrisicobeheer schreef en coördineerde het opstartdraaiboek en volgde het verder op. Daardoor functioneerden de kritische bedrijfsprocessen na de opstart van het ERP opnieuw en konden we de impact van de overgang tot een minimum beperken voor de klanten, leveranciers, vennoten en medewerkers.

- ❖ **Risicoprojectgroep en risicobewustzijn**  
Ook medewerkers van de afdelingen IDPB, ICT, Interne Audit, Controlling, Watertechnologie en de juridische afdeling volgen elke dag de bedrijfsrisico's op in De Watergroep. Om een gemeenschappelijke visie uit te bouwen, kwam er een risicoprojectgroep die periodiek samenkomt om te overleggen en kennis uit te wisselen over het beheer en de aanpak van risico's, en om de eigen actiepunten en aandachtspunten toe te lichten aan de andere risicoactoren. Zo kunnen we risico's multidisciplinair aanpakken en het risicobewustzijn verhogen. De risicoprojectgroep stelde voor om alle risico's in De Watergroep op een uniforme manier te wegen. Dat maakt het mogelijk om de verschillende risico's op een vergelijkbare manier voor te stellen en de beschikbare middelen oordeelkundig in te zetten om risico's aan te pakken.
- ❖ **Een globale opvolgingstool voor risicobeheer uitbouwen**  
In 2015 werd een globale opvolgingstool uitgewerkt die aangeeft wat er moet gebeuren voor de verschillende administratieve en technische sites, en wie daarvoor verantwoordelijk is. Met dat instrument volgen we ook de waterveiligheidsplannen op en rapporteren we aan de Vlaamse Milieumaatschappij. Begin 2016 namen we de opvolgingstool in gebruik.

De Watergroep werkt sinds 2009 samen met Protos aan een water- en saneringsproject in **Toamasina**, de tweede stad van het Afrikaanse eiland Madagaskar. Twee collega's van de afdeling watertechnologie trokken in december 2015 naar Madagaskar om er het lokale drinkwaterbedrijf verder te ondersteunen. Het project verbetert de voorzieningen voor drinkwater en sanitair in drie volkswijken, samen goed voor 25.000 inwoners. De Watergroep wisselde vooral kennis uit met het lokale drinkwaterbedrijf Jirama. Het plaatsbezoek in december was er om het waterproductiecentrum en het drinkwaternet grondig te bekijken en lekken op te sporen via debietsmetingen.

Binnen dit project werd de laatste drie jaar al heel wat gerealiseerd. Zo was er de studie en aanbesteding voor de uitbreiding en verbetering van het leidingnetwerk. De zandfilters werden omgevormd naar dubbellaagsfilters, waardoor de capaciteit van het waterproductiecentrum gevoelig groter werd.

Voor de sanitaire voorzieningen lag de focus op aangepaste hygiënische gewoonten van de inwoners. Daarom worden in de wijk regelmatig poppentheaters georganiseerd. We bouwden ook 114 latrines, septische putten met een toilet.



Poppentheaters leren de lokale bevolking meer over hygiëne - Copyright Dieter Telemans

# Drinkwater

De Watergroep is een toonaangevend waterbedrijf. We leveren kwaliteitsvol water aan gezinnen en bedrijven. Daarom investeren we in onze infrastructuur, in nieuwe technologie en in de knowhow van onze medewerkers. Zo spelen we in op de uitdagingen die op ons afkomen. We hebben respect voor de omgeving waarin we werken en dragen zorg voor onze natuurlijke bronnen.



## → Drinkwaterproductie in liter en in m<sup>3</sup>

- ❖ In 2015 produceerde De Watergroep 125.925.577 m<sup>3</sup> drinkwater. Dat is **4,96% meer** dan in 2014.
- ❖ De Watergroep heeft 160.368.344 m<sup>3</sup> beschikbaar volume aan drinkwater voor haar eigen klanten.
- ❖ Daarnaast biedt De Watergroep 5.309.606 m<sup>3</sup> 'ander water' op maat aan: industriewater dat we bij industriële klanten ter plaatse produceren.

Totaal voor De Watergroep	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg (in m <sup>3</sup> )	TOTAAL 2015 (in m <sup>3</sup> )	2014-2015 (in %)
Water beschikbaar in eigen installaties na behandeling	35.437.335	15.591.770	29.190.518	45.705.954	125.925.577	+4,96%
Aangekocht bij andere directies van De Watergroep		1.536.752	850.264	191.939		
Aangekocht bij derden	12.427.556	11.289.357	16.434.001	1.378.875	41.529.789	+2,57%
Verkocht aan andere directies van De Watergroep		5.417	1.728.691	844.847		
Verkocht aan derden	1.190.875	2.043.294	2.175.054	138.634	5.547.857	-25,55%
Afgestaan voor grijswaterprojecten	1.539.165				1.539.165	+6,80%
<b>Beschikbaar volume DRINKWATER</b>	<b>45.134.851</b>	<b>26.369.168</b>	<b>42.571.038</b>	<b>46.293.287</b>	<b>160.368.344</b>	<b>+5,81%</b>
<b>Beschikbaar volume ANDER WATER</b>	571.622	2.050.467	1.924.081	1.924.081	5.078.545	+28,11%

Het water in onze **eigen installaties** na behandeling **steeg met 4,96%**.

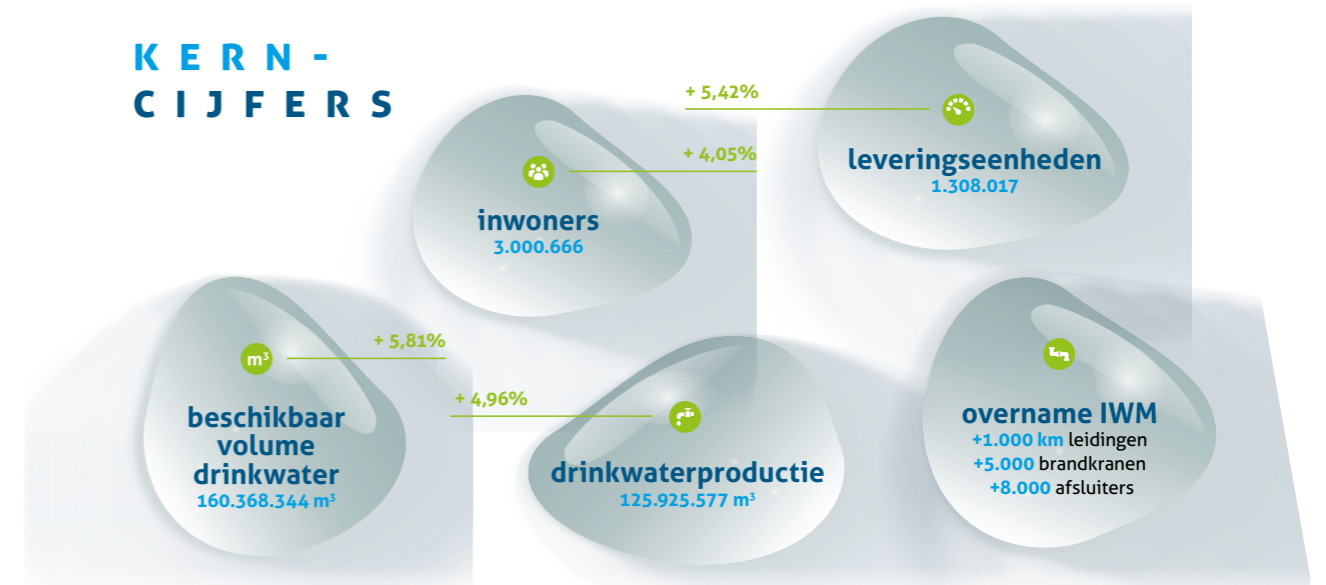
De **wateraankopen** stijgen met 2,57%. In 2015 kocht De Watergroep meer aan bij Régie des Eaux de Mouscron, Vivaqua, Farys en Evides. De waterverkoop aan derden dalen met 25,55%. We verkochten minder water aan Pidpa, Farys, SWDE en La Hulpe dan in 2014. Met de overname van het IWM-verzorgingsgebied vielen de verkoppen aan IWM ook weg.

Het nettoresultaat van deze waterbalans is dat het **totaal beschikbaar volume aan drinkwater** voor verdeling aan de klanten **steeg met 5,81%** tegenover 2014.

Nieuw dit jaar is de aparte rapportering van de grijswaterprojecten in West-Vlaanderen. Die stegen met 6,80% tegenover 2014.

**Het beschikbaar volume 'ander water' steeg met 28,11%**. Dat is exclusief het ander water voor een Nederlandse klant. Als we deze 231.061 m<sup>3</sup> proceswater bijkomend in rekening brengen, steeg dit totaal volume 'ander water' met 33,94%.

## KERN-CIJFERS



## WATERBALANS 2015



→ Aantal inwoners en leveringseenheden



**Meer inwoners.** Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van De Watergroep is met 4,05% gestegen van 2.883.814 inwoners eind 2014 naar 3.000.666 inwoners eind 2015. We hebben dus de kaap van de 3 miljoen klanten overschreden.

**Meer leveringseenheden.** Het aantal in dienst zijnde leveringseenheden is met 67.267 eenheden gestegen (+ 5,42%) van 1.240.750 eind 2014 naar 1.308.017 eind 2015.

De toename van het aantal klanten en leveringseenheden is vooral te verklaren door de integratie van de Intercommunale Watermaatschappij IWM.

Het verzorgingsgebied van De Watergroep bestond eind 2015 uit 175 gemeenten, waarvan 157 volledig en 18 gedeeltelijk bevoorrad werden.

→ Aantal inwoners (op 31 december 2015)

Provincie	2015	2014	Stijging	% Stijging
West-Vlaanderen	811.631	811.099	532	0,07%
Oost-Vlaanderen	558.010	554.816	3.194	0,58%
Vlaams-Brabant	764.273	723.000	41.273	5,71%
Limburg	866.752	794.899	71.853	9,04%
<b>TOTAAL</b>	<b>3.000.666</b>	<b>2.883.814</b>	<b>116.852</b>	<b>4,05%</b>

→ Aantal leveringseenheden in dienst (op 31 december 2015)

Provincie	2015	2014	Stijging	% Stijging
West-Vlaanderen	363.709	359.469	4.240	1,18%
Oost-Vlaanderen	245.143	241.944	3.199	1,32%
Vlaams-Brabant	322.964	303.542	19.422	6,40%
Limburg	376.201	335.795	40.406	12,03%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.308.017</b>	<b>1.240.750</b>	<b>67.267</b>	<b>5,42%</b>

→ 32.461 km leidingen

LEIDINGEN  
IN CIJFERS



**totaal netwerk  
31-12-2015**  
= 32.461 km



Op 31 december 2015 was de totale lengte van het netwerk 32.461 km. De natuurlijke aangroei bedroeg 136,5 km. Dit is het verschil tussen het aantal kilometer nieuw aangelegde leidingen en de lengte van de uit dienst genomen leidingen.

→ Leidingnet

Lengte leidingnet (km)	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	TOTAAL 2015	TOTAAL 2014
Nieuw in 2015 (a)	124,5	43,3	70,8	61,0	299,7	336,7
Uit exploitatie in 2015 (b)	61,2	26,9	40,3	34,6	163,1	167,9
Aangroei in 2015 (a)-(b)	63,3	16,4	30,5	26,4	136,5	168,8
<b>Totaal netwerk op 31-12-2015</b>	<b>10.269</b>	<b>5.077</b>	<b>7.901</b>	<b>9.214</b>	<b>32.461</b>	<b>31.233</b>

In 2015 heeft De Watergroep de **Intercommunale Watermaatschappij IWM** overgenomen, die actief was in Limburg en Vlaams-Brabant. Zo kwam er een extra aangroei van meer dan 1.000 km leidingen, 5.000 brandkranen en 8.000 afsluiters.

Ook de steeds betere informatie over het historische leidingnet beïnvloedt de cijfers over de lengte ervan.



## 1.100 km leidingen van IWM grootschalig ingetekend in GIS (geografisch informatiesysteem)

Met de overname van de Intercommunale Watermaatschappij IWM moesten we ook het overgenomen leidingnet intekenen in de GIS-databank van De Watergroep.

In overleg met de provinciale directies kozen we voor een volledig nieuwe grootschalige intekening in de GIS-applicatie van De Watergroep op basis van opmetingen door eigen medewerkers. Meteen na de overname startte de opmeetronde van alle zichtbare toestellen zodat we op 1 maart 2015 konden beginnen met de volledige intekening van het net. Die was klaar op 31 augustus 2015.

### Leidingnet wordt ouder

Het leidingnet is **gemiddeld 35 jaar oud**. De leidingen die **in 2015 uit dienst genomen** werden, waren gemiddeld **47 jaar oud**.



## LEIDINGEN IN CIJFERS



Gemiddelde leeftijd leidingen in dienst: **35 jaar oud**



Leidingen uit exploitatie: **47 jaar oud**



Gemiddelde leeftijd leidingnet uit dienst stijgt elk jaar

## → Kwaliteit van bron tot kraan

Kraantjeswater is het strengst gecontroleerde voedingsproduct. Van bron tot kraan worden controles uitgevoerd op basis van een 60-tal kwaliteitsnormen. Uit de analyses blijkt dat de drinkwaterkwaliteit in 2015 opnieuw

uitstekend was. De Watergroep heeft een eigen laboratorium dat door Belac is geaccrediteerd en werkt volgens de norm ISO 17025.

### Controle op drinkwaterkwaliteit in 2015

## KWALITEITS- CONTROLES

wettelijke controles	>	7.271
bedrijfscontroles	>	7.602
	+	—————
uitstekende kwaliteit	>	14.873



Er zijn verschillende soorten drinkwatercontroles:

- ❖ **Wettelijke bewakingscontroles en auditbemonsteringen** aan de keukenkraan bij de klant.
- ❖ **Aanvullende exploitatiecontroles** op het water dat vertrekt uit het waterproductiecentrum, en in watertorens en reservoirs. Ook controles bij uitbreidingen en de opvolging van klachten maken deel uit van de exploitatiecontroles.

In 2015 werden voor de drinkwaterkwaliteit in totaal **14.873 controles** uitgevoerd (7.271 wettelijke controles in het distributienet en 7.602 exploitatiecontroles in watertorens, reservoirs en waterproductiecentra).



### Controle in het distributienet

De tabellen geven een overzicht van de vastgestelde normoverschrijdingen in het distributienet. De cijfers gaan over meetresultaten van de eerste monsternamen aan de keukenkraan, dus niet over eventuele hernames.

Aantal parameters met een eerste normoverschrijding in het net	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	TOTAAL	%
Monsternames	1.863	2.244	1.621	1.553	7.271	100%
Overschreden A-parameters	5	5	2	5	17	0,2%
Overschreden B-parameters	92	45	73	22	232	3,2%
Overschreden C-parameters	385	118	154	100	757	10,4%

- ❖ **A-parameters** zijn de microbiologische parameters E. coli en Enterococci. Procentueel zijn er voor de hele Watergroep 0,2% eerste normoverschrijdingen. Dat is een uitstekend resultaat. Bij de hernames voldeden de monsters aan de normen.
- ❖ **B-parameters** zijn de chemisch toxische parameters zoals lood, nitraat en nitriet. Procentueel zijn er 3,2% eerste normoverschrijdingen. Uit de detailanalyse van de meetresultaten blijkt dat de normoverschrijdingen vooral te wijten zijn aan een te hoog loodgehalte. Uit de hernames blijkt dat vooral de binneninstallaties bij de klant verantwoordelijk zijn voor de loodoverschrijdingen (loten buizen en messing koppelstukken).
- ❖ **C-parameters** zijn indicatorparameters. Ze zijn niet relevant voor de volksgezondheid. Het gaat vooral over natrium, ijzer en coliformen. De overschrijdingen zijn meestal te wijten aan problemen met de binneninstallatie.



### → 35.270 wateranalyses in ons eigen laboratorium

In 2015 deden we in totaal 35.270 analyses, zowel voor de provinciale directies als voor de industrie en de andere drinkwaterbedrijven.

2015	Drinkwater	Grondwater	Oppervlaktewater	Divers	TOTAAL
West-Vlaanderen	6.252	1.050	2.502	195	9.999
Oost-Vlaanderen	5.346	403	821	476	7.046
Vlaams-Brabant	6.272	1.119		776	8.167
Limburg	5.492	746		26	6.264
Derden				2.586	2.586
Kwaliteitsprogramma				1.208	1.208
<b>TOTAAL</b>	<b>23.362</b>	<b>3.318</b>	<b>3.323</b>	<b>5.267</b>	<b>35.270</b>

De analyseopdrachten van derden zijn vooral opdrachten van de business unit Industrie en Services en opdrachten van het laboratorium van de Bodemkundige Dienst van België. Het interne kwaliteitsprogramma omvat de ingangcontroles van verbruiksartikelen voor de monsternames en de analyses in het kader van de kwaliteitsborging van de uitgevoerde analyses.

### Groter analyseaanbod



De bedrijfszekerheid en het analyseaanbod van het laboratorium van De Watergroep werd groter door de aankoop van twee **vloeistofchromatografen** met massaspectrometrische detectie voor nieuwe organische microverontreinigingen. Daardoor konden we het analyseaanbod sterk uitbreiden met de analyse van algentoxines, metaldehyde (een verdelgingsmiddel voor slakken in de moestuin), bijkomende polaire pesticiden en afbraakproducten, en geneesmiddelenresidu's in water. Dat moet ons in staat stellen om vanaf 2016 de kwaliteit van het ruwe water en van het geproduceerde water nog beter te monitoren. Voor de analyse van zware metalen werd een tweede **plasmatoorts** aangekocht met massaspectrometrische detectie.

De dienst Microbiologie/Biologie kocht een **omkeermicroscoop** om de biologie in de spaarbekkens en de aanvoerkanalen van de oppervlaktewaterwinningen op te volgen. Dat is nodig omdat in sommige waterproductiecentra verschillende soorten algen de waterbehandeling bemoeilijken.

### Probleempesticiden in oppervlaktewater



Uit de analyseresultaten van bestrijdingsmiddelen in het ruwe grond- en oppervlaktewater blijkt dat de druk op onze ruwwaterbronnen dezelfde blijft: BAM, een afbraakproduct van dichloorbenyl, overschrijdt regelmatig de drinkwaternorm van 0,1 microgram per liter. Daarnaast vinden we in het grondwater ook desfenylchloridazon, een natuurlijk afbraakproduct van het herbicide chloridazon, in concentraties die de drinkwaternorm overschrijden. Als het huidige beleid gehandhaafd blijft met voor de natuurlijke afbraakproducten van pesticiden dezelfde strenge drinkwaternorm van 0,1 microgram per liter, zal dat een grote economische impact hebben op de productiekost van het drinkwater.

Bentazon blijft samen met BAM het belangrijkste probleempesticide in het oppervlaktewater. Het zit in hoge concentraties in de aanvoerkanalen van het waterproductiecentrum De Blankaart, wat de inname van kwalitatief goed oppervlaktewater in het spaarbekken belemmert.

→ Waterbronnen en milieu

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



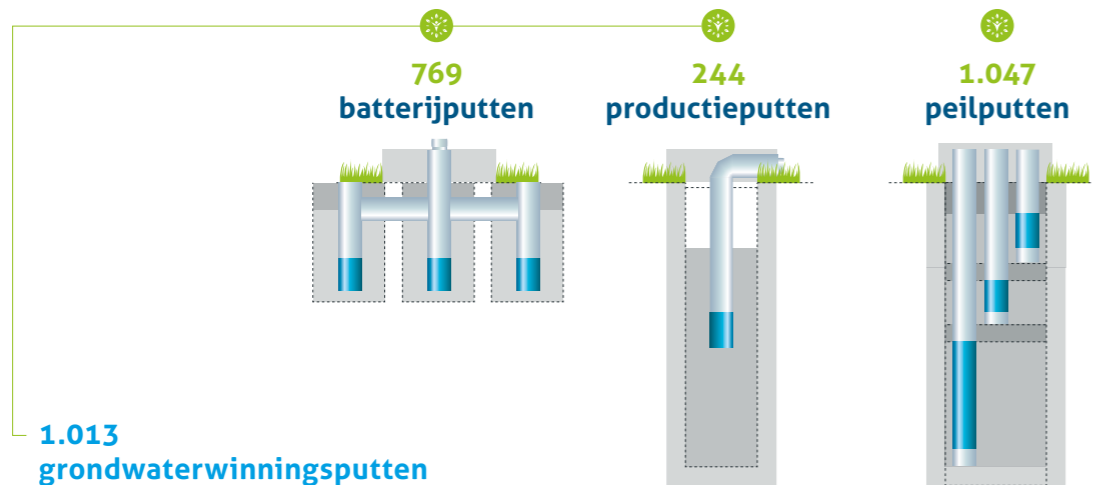
Putmanagement houdt capaciteit op peil

De Watergroep zorgt er via een jaarlijks onderhoudsprogramma voor dat de productiecapaciteit op haar grondwaterwinningen altijd beschikbaar blijft. Ook in 2015 werden regeneraties uitgevoerd om de opbrengst van de putten optimaal te houden. Waar nodig werden productieputten herboord en peilputten bijgeboord.

<b>Batterijputten</b>	
In gebruik	765
Reserve niet aangesloten	4
Totaal	769
<b>Productieputten</b>	
In gebruik	238
Reserve aangesloten	4
Reserve niet aangesloten	2
Totaal	244
<b>TOTAAL AANTAL GRONDWATERWINNINGSPUTTEN</b>	<b>1.013</b>

In Overijse kwam er een nieuwe drainering. Daar wordt grondwater gewonnen uit een ondiepe draineergalerij die ingebouwd is in de watervoerende zanden van Brussel. De galerij dateert van de jaren 50 en is hersteld in de jaren 90. De laatste jaren was ze onstabiel geworden, waardoor er veel zand in het grondwater zat. Na grondige studie werd beslist een nieuwe drainering aan te leggen en de oude drainering op te vullen. Deze werken versterken de drinkwatervoorziening voor de regio.

GRONDWATER

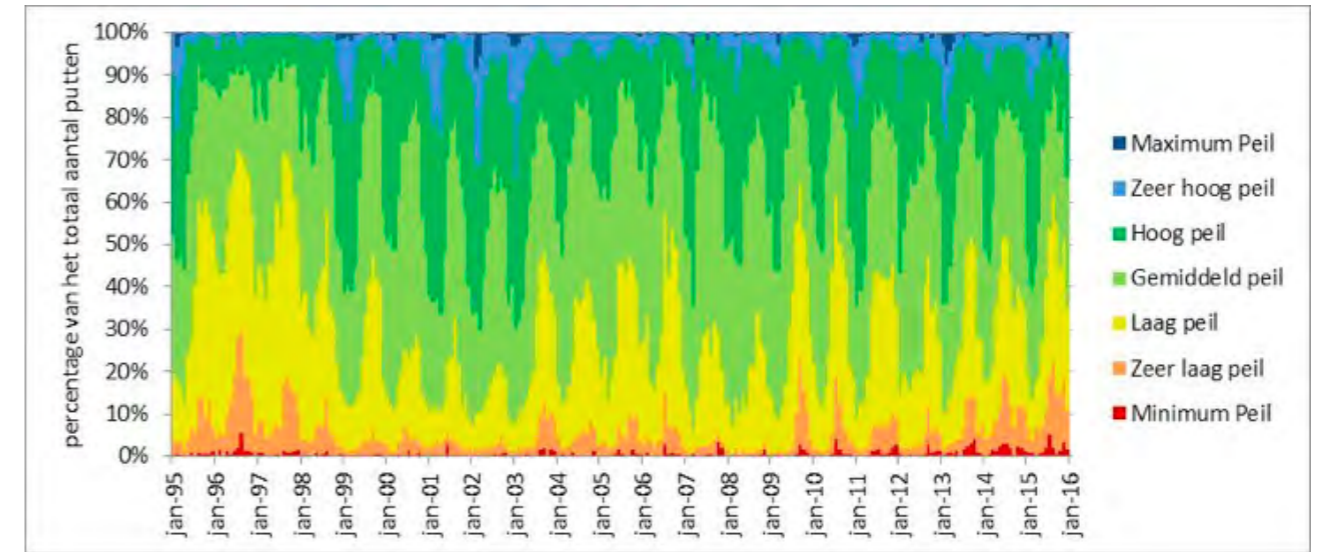


Hydrogeologische modellen en een uitgebreid meetnet zorgen voor duurzame exploitatie

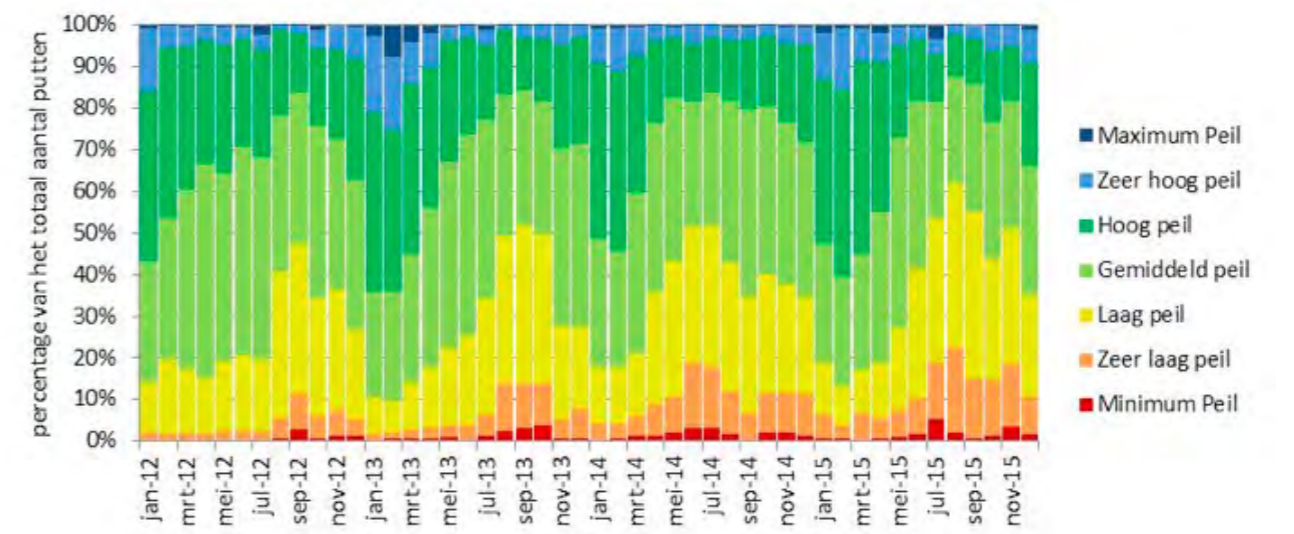
Om de werking van de grondwaterlagen beter te begrijpen en om ze duurzaam te exploiteren, hebben onze interne experts binnen de afdeling Waterbronnen en Milieu een ruime expertise uitgebouwd met **hydrogeologische modellering** op basis van 3D-grondwaterstromingsmodellen. Ze gebruiken hiervoor zelf ontwikkelde software. In 2015 werden grondwatermodellen uitgewerkt voor acht grondwaterwinningen, wat het totaal voor De Watergroep op 46 operationele grondwatermodellen brengt.

46 grondwatermodellen (+8)

De Watergroep heeft een meetnet van **1.047 peilputten** in verschillende watervoerende lagen op verschillende dieptes en verspreid over Vlaanderen. Dat uitgebreide meetnet volgt het grondwaterpeil nauwlettend op om duurzame exploitatie van de grondwaterlagen te garanderen. In de figuren ziet u de evolutie van het grondwaterpeil.



Evolutie van het grondwaterpeil 1995-2016



Evolutie van het grondwaterpeil per twee maanden, 2012-2015

Het grote neerslagtekort zorgde in 2015 voor meer lage grondwaterpeilen. Klimatologisch was 2015 een speciaal jaar met verschillende maanden minder neerslag dan normaal. Gedetailleerde analyse met **tijdreeksmodellen** toont dat er geen overexploitatie is van de aangesproken grondwaterlagen, dat de onttrekking dus in evenwicht is met de voeding.

In 2015 werd de automatisering van het uitgebreide grondwatermeetnet voorbereid. Door hoogfrequente metingen van het grondwaterpeil te koppelen aan het exploitatieregime van de grondwaterwinningen willen we het grondwatersysteem nog beter begrijpen en duurzaam beheren.

## MILIEUKLENTONEN



+ 17 milieuvergunningdossiers



Inzet reststoffen in circulaire economie via Nederlandse Reststoffenunie



Grondwaterpeilen continu in het oog



Brondossiers voor de bescherming van de drinkwaterbronnen



Landbouwoverleg over waterkwaliteit opgestart



Waterwinning hand in hand met natuurbeheer

### 17 nieuwe milieuvergunningen

In 2015 werden 17 milieuvergunningdossiers opgesteld, ingediend en behandeld. Waar dat nodig was, kwamen er grondige hydrogeologische studies, MER-ontheffingsaanvragen en passende beoordelingen. Zo kunnen we blijven garanderen dat er geen onaanvaardbare milieueffecten optreden en vrijwaren we de drinkwatervoorziening op korte en lange termijn. We kregen dan ook alle nodige vergunningen.

Een hele reeks installaties kreeg bovendien een milieu-inspectie. Geen enkele inspectie gaf aanleiding tot fundamentele opmerkingen of processen-verbaal.

### Bijproducten, circulaire economie en samenwerking met Nederlandse drinkwaterbedrijven

Om onze reststoffen nog beter in te zetten in een circulaire economie, hadden we in 2015 gesprekken met de **Reststoffenunie** in Nederland. Die verzamelt de reststoffen van alle Nederlandse drinkwaterbedrijven



en ontwikkelt ze verder tot hoogwaardige en duurzame grondstoffen. Met gericht onderzoek en ontwikkeling zoekt de Reststoffenunie permanent nieuwe duurzame toepassingsmogelijkheden voor alle reststoffen. Begin 2016 trad De Watergroep toe tot de Reststoffenunie Waterleidingbedrijven BV.

Het is de eerste keer dat De Watergroep participeert in een buitenlandse onderneming. De Nederlands-Belgische samenwerking leidt onder andere tot meer innovatiekracht, meer efficiëntie en schaalvergroting. Daardoor kan de Reststoffenunie nog beter inspelen op de markt en op technologische vernieuwingen. De Watergroep krijgt ook een grotere markt voor de afname van reststoffen.

In 2015 vroeg en kreeg De Watergroep ook grondstofverklaringen voor de kalkkorrels van de overgenomen IWM-installaties. Zo kunnen we ook voor deze nevenstromen een nuttige valorisatie garanderen.



Ondertekening Nederlands-Belgische samenwerking bij de Reststoffenunie

### Brondossiers en waterveiligheidsplannen beschermen drinkwaterbronnen

Twee werkinstrumenten zorgen samen voor de bescherming van de kwaliteit van onze drinkwaterbronnen: de brondossiers en de waterveiligheidsplannen. Zowel op korte als op lange termijn zorgen zij voor een onderbouwde visie die zorgt voor zuivere en betrouwbare drinkwaterbronnen.

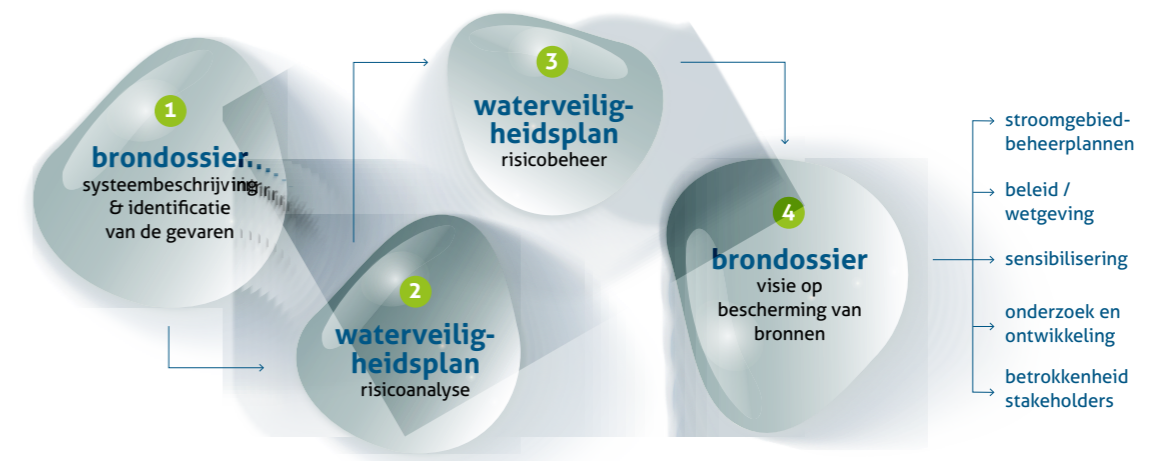
#### Brondossiers

Sinds 2014 zorgen **brondossiers** voor een structurele bescherming van de drinkwaterbronnen. De Watergroep werkt deze dossiers uit in samenwerking met de Vlaamse Milieumaatschappij. In eerste instantie komen de meest kwetsbare winningen aan bod. In 2015 stelden we brondossiers op voor Eisden, Meeswijk, Herent Bijlok, Kessel-Lo Vlierbeek, Winksele Kastanjebos, Londerzeel Koevoet, Diets-Heur en Eeklo.

Een brondossier verzamelt **gegevens** over de winning, de omgeving en de omliggende activiteiten. We analyseren onder andere het landgebruik, landbouwbedrijven, industrie en grondwaterwinningen om te bepalen welke activiteiten een negatieve impact kunnen hebben op de grondwaterkwaliteit.

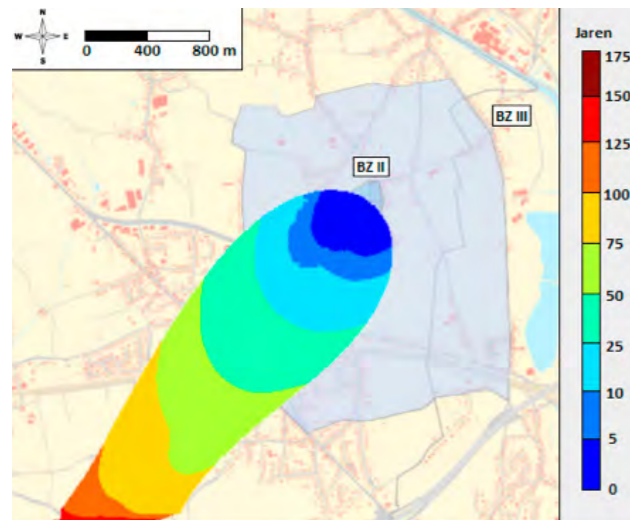
Daarnaast analyseren we de **kwaliteit** van de winningen om de aanwezige knelpunten te bepalen, de oorzaak te achterhalen en maatregelen te formuleren. We evalueren het huidige staalnameprogramma en passen het aan waar dat nodig is om bedreigingen beter op te volgen.

## DRINKWATERBRONNEN



Tot slot stellen we voor elke winning een driedimensionaal **grondwatermodel** op om de algemene grondwaterstroming, de afpompingskegel en het totale intrekgebied van de winning te berekenen. Met simulaties kunnen we de locatie en de oorzaak van een verontreiniging vaststellen.

Op basis van de verzamelde informatie maken we **gebiedsgerichte acties** en **afspraken** op maat van een winning: intern, met stakeholders in het gebied, en met de overheid. Het resultaat is een goed onderbouwd risicobeheer en een betrouwbare drinkwaterkwaliteit.



### Waterveiligheidsplannen

De waterveiligheidsplannen garanderen de risicobeheersing van bron tot kraan. We starten daarbij met onze watertorens, reservoirs, waterproductiecentra en het toevoer- en distributienetwerk. Daarna volgen de opjaagstations en hydroforen omdat die minder kritisch zijn voor de waterveiligheid.

De **methodiek** voor het opstellen van waterveiligheidsplannen werd in de loop van 2015 **aangepast** voor watertorens, reservoirs en puttenvelden. Daarbij werd de risico-inschatting geobjectiveerd door ze te koppelen aan de vastgestelde conditiestaat. Dit heeft als voordeel dat we gestructureerd bijhouden wat de reden is van een bepaalde risicoscore en welke acties er nodig zijn om het risico te beheersen. Extra voordeel is dat de risicomatrix grotendeels automatisch ingevuld wordt, wat tijdswinst oplevert. We willen de methodiek verder uitwerken voor de wingebieden en de waterproductiecentra.

Een **opvolgsysteem** zorgt voor risicobeheersing en een gestructureerde aanpak van de acties die voortvloeien uit de waterveiligheidsplannen. Heel wat risico's voorkomen we bovendien door te werken volgens duidelijk vastgelegde procedures en werkvoorschriften. In 2016 werken we verder aan gestandaardiseerde procedures.

## WATERVEILIGHEIDSPANNEN

garanderen drinkwaterkwaliteit



Reservoirs:  
14 uitgevoerd



Distributiegebieden:  
1 uitgevoerd



Waterproductiecentra:  
16 uitgevoerd



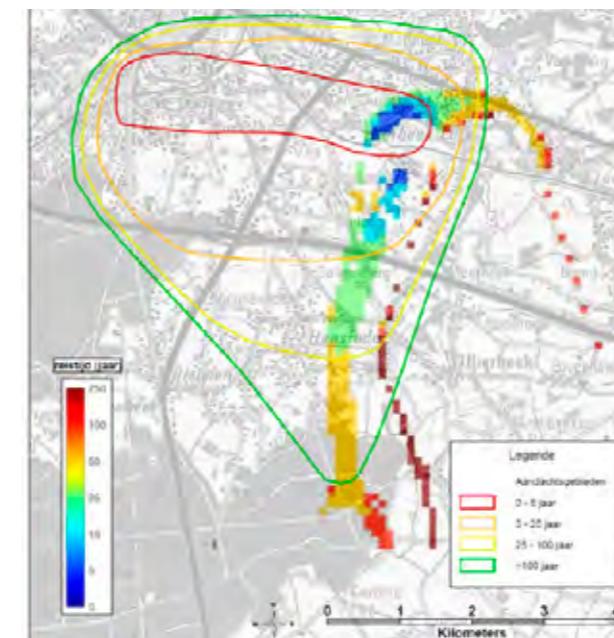
Watertorens:  
24 uitgevoerd

In de marge van de waterveiligheidsplannen werd eveneens een overleg opgestart om de **impact van landbouwactiviteiten** op de grondwaterkwaliteit te minimaliseren. Daarbij waren volgende partijen betrokken: de drinkwaterbedrijven, de Vlaamse Milieumaatschappij, het departement Landbouw en Visserij, de vereniging van de industrie van gewasbeschermingsmiddelen en verschillende landbouworganisaties. In eerste instantie dient dit brede stakeholderoverleg om de activiteiten en bezorgdheden van de verschillende partijen beter te leren kennen en om gezamenlijke acties op te zetten die de drinkwatervoorziening beschermen.

### Waterwinning hand in hand met natuurbeheer

De **waterwinning Huiskens** in Korbeek-Lo toont aan hoe drinkwaterwinning en natuur elkaar kunnen versterken. De Watergroep draagt bij aan de realisatie van de instandhoudingsdoelen van het Natura 2000-gebied waarin deze winning zich bevindt. De huidige milieuvergunning voor de Huiskens loopt nog tot 2019. Om de nieuwe milieuvergunning voor te bereiden, werden in 2015 een uitgebreide hydrogeologische studie en een studie van de fauna en flora uitgevoerd.

De hydrogeologische studie bepaalde op basis van een 3D-hydrogeologisch model de impact van de winning op het grondwatersysteem. Zo berekenden we de afpompingskegels, het toestromingsgebied en de reistijden naar de winning.



Aandachtsgebieden van de waterwinningen in Heverlee en Korbeek-Lo met berekende reistijden van het grondwater naar waterwinning Huiskens in Korbeek-Lo

Het veldwerk bracht de aanwezige vegetatie grondig in kaart. Die varieerde van grasvegetaties over ruigten, rietland tot verschillende vochtige loofboomhabitats. De analyse vond geen negatieve effecten van de waterwinning op de fauna en flora.



De Molenbeek, rietland en wilgenopslag aan de waterwinning Huiskens in Korbeek-Lo

Opvallend is de aanwezigheid van bevers die op de Molenbeek dammen bouwen. De waterloopbeheerder moet die dammen regelmatig weghalen om overstromingen te voorkomen. De bevers weten als geen ander de goede waterkwaliteit op onze drinkwaterwinning te waarderen.



Knaagsporen van bevers op de waterwinning Huiskens in Korbeek-Lo

Op basis van de twee studies kregen we een ontheffing van de MER-plicht die als verplichte bijlage bij een milieuvergunningsaanvraag moet zitten.

## Geen dagen met drinkwatertekort

Onder impuls van De Watergroep werd in 2015 een **ontwerpbesluit waterkwantiteitsdoelstellingen** uitgewerkt. Daarin staan doelstellingen voor hoog water en voor waterschaarste. Specifiek voor drinkwatervoorziening is opgenomen dat er geen dagen met drinkwatertekort mogen optreden. Het besluit - dat begin 2016 definitief is goedgekeurd - is dan ook een belangrijke mijlpaal voor de toekomstige leveringszekerheid.

Onder andere door de klimaatverandering wordt de waterbeschikbaarheid de volgende jaren een uitdaging.

Op basis van prognoses komen er **langetermijnplannen voor de watervoorziening** voor een periode van 20 jaar. Via AquaFlanders werd een voorstel uitgewerkt om in het waterbalansmodel van het Waterbouwkundig Laboratorium een extra laag te integreren die uitdrukkelijk de verdeling van drinkwater in Vlaanderen in kaart brengt. Zo'n geïntegreerd model kan antwoorden bieden op de grote toekomstige uitdagingen en kan de overheid helpen om verdringingsreeksen op te maken die in periodes van droogte een hoge prioriteit verantwoorden voor drinkwater.

## → Onderzoek en ontwikkeling met het oog op innovatie

Ook in de toekomst moet De Watergroep kunnen instaan voor een duurzame drinkwaterbevoorrading. Daarom werken we met een uitgebreid programma voor onderzoek, ontwikkeling en innovatie. Dat programma heeft extra aandacht voor leveringszekerheid en voor de gevolgen van de klimaatverandering. Waar mogelijk werken we samen met externe partners.

Vier hoekstenen liggen aan de basis van onze aanpak rond onderzoek en ontwikkeling die innovatie stimuleert:



## Thema's

De projecten worden ondergebracht in één of meer van deze veertien thema's:

- ❖ Bronnen.
- ❖ Waterbehandeling.
- ❖ Opslag, transport en distributie.
- ❖ Reststoffen.
- ❖ Nieuwe stoffen.
- ❖ Nieuwe meetmethoden en sensing.
- ❖ Slimme netwerken en watermeters.
- ❖ Technisch assetmanagement leidingen.
- ❖ Kennismanagement en netwerkontwikkeling.
- ❖ Veiligheid drinkwaterkwaliteit en operationele knelpunten.
- ❖ Klimaatbestendige watervoorziening.
- ❖ Energie en automatisering.
- ❖ Nieuwe producten en diensten.
- ❖ Proceswater en water op maat.

Deze onderverdeling laat toe te waken over de diversiteit van het onderzoek om in elk thema aandacht te hebben voor ontwikkelingen, mogelijke bedreigingen en kansen.

## Horizon- en technologiestscan

Een analyse van de maatschappelijke, sociaal-economische en ecologische evoluties bepaalt de onderzoeksnoden.

Om de technologische ontwikkelingen op de voet te volgen, werkt de afdeling Watertechnologie van De Watergroep actief mee aan verschillende wetenschappelijke congressen en workshops.

Ook door verschillende actieve lidmaatschappen en contacten houden we de vinger aan de pols van de technologische activiteiten bij andere drinkwaterbedrijven en relevante kenniscentra.

## Eigen onderzoeksprojecten

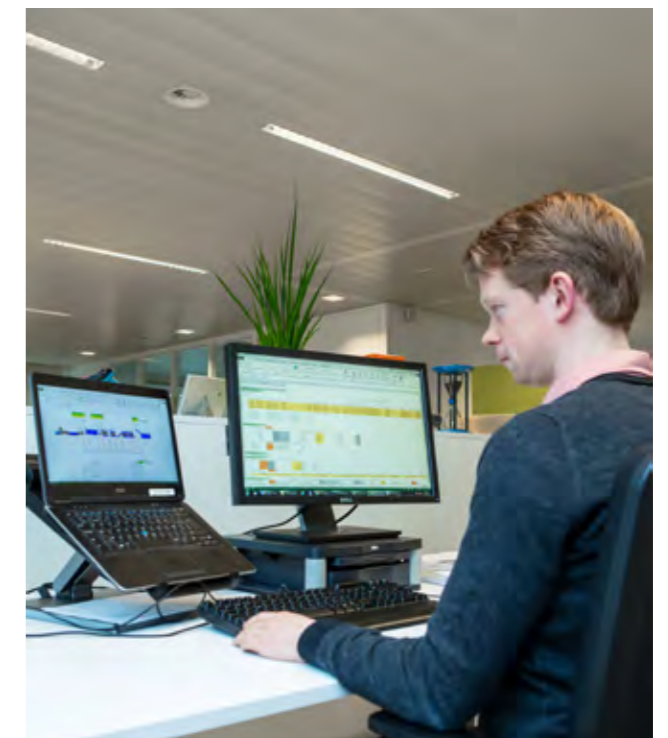
### De Watergroep ontwikkelt kalkafzettingsmodel

Begin 2015 waren er in Riksingen (Tongeren) veel druk- en kalkklachten. In het leidingnet waren kalkschilfers losgekomen, waardoor de stroomafwaartse leidingen in het distributienet en veel watermeters op de aftakkingen verstopt waren. Om dat te voorkomen, zochten we naar de oorzaak van het probleem.

Het water in Riksingen komt van waterproductiecentrum Vliermaal (Kortesseem) en wordt gedeeltelijk opgeslagen in het reservoir Vliermaal en de watertoren van Riksingen. Uit de analyse van de waterkwaliteit bleek dat zowel het waterproductiecentrum als het reservoir en de watertoren de kalkafzetting van het water versterkten. De bestaande rekenprogramma's gaven alleen een indicatie van de afzetting, niet de effectieve aangroei. Om goede beslissingen te kunnen nemen en het effect van veranderingen in de behandelingen te kunnen evalueren, maakten we een model van de aangroei met het softwareprogramma PHREEQC.

Daaruit bleek dat vooral het reservoir van Vliermaal een groot effect heeft op de aangroei van kalk in het net en dus ook op de schilfers. Het water in de toren van Riksingen zet nog net iets meer kalk af, maar in het voorzieningsgebied van de toren vonden we geen schilfers. Dat doet vermoeden dat de schilfers losgekomen zijn door een schok in het net. De oorzaken van die schok zijn niet meer te achterhalen (werken, zwaar transport, waterslag).

Om het probleem tijdelijk op te lossen, besloten we de beluchting in het reservoir en de toren te verminderen. Ondertussen is het waterproductiecentrum van Vliermaal ook opgenomen in het onthardingsplan van Zuid-Limburg.





#### • Ondergrondse ontijzering

De Watergroep heeft onderzoek opgestart om na te gaan in hoeverre ondergrondse ontijzering mogelijk is. Daarbij wordt belucht grondwater geïnjecteerd in het winningsveld. Het ijzer slaat neer in de ondergrond en het opgepompte water is vrij van ijzer. Bovengronds is er dan weinig of geen behandeling meer nodig.

In 2014 brachten we een bezoek aan het Nederlandse bedrijf Vitens, dat dit principe al toepast, en deden we een literatuuronderzoek. We voerden geochemische berekeningen uit om een pilootproject op te starten op de winning Kessel-Lo Vlierbeek. Daaruit bleek dat we de techniek van de ondergrondse ontijzering daar kunnen toepassen. Bijkomend voordeel voor deze winning is dat er minder spoelwaterverlies is en dat de batterijputten niet of minder zullen verstopen.

In 2015 werd de milieuvergunningaanvraag opgesteld. Daarbij hoorde een uitgebreide geologische studie die de effecten in kaart brengt. We maakten een model om de verwachte chemische reacties in de ondergrond in kaart te brengen. De Watergroep is het eerste bedrijf dat hiervoor een vergunning aanvraag. De studie toont aan dat de te verwachten milieueffecten beheersbaar zijn. We kregen dan ook de milieuvergunning en begonnen eind 2015 de bijkomende injectie- en onttrekkingsput te boren.

#### Samenwerking met externe partners

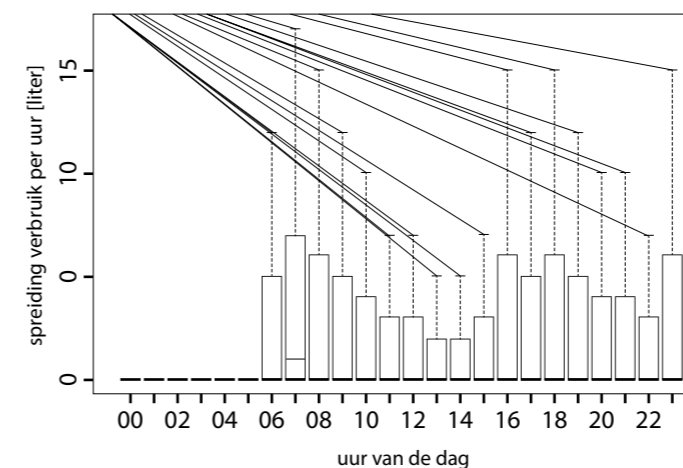
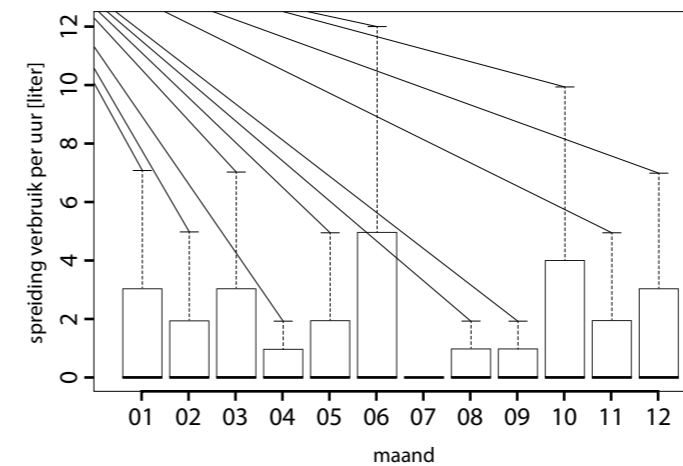
##### • Pilootproject voor waterproductiecentrum De Blankaart

Het pilootproject in de Blankaart wordt mee gefinancierd door Europa en door de provincie West-Vlaanderen in het kader van het Interreg 2 Zeeënprogramma. De Watergroep zal samenwerken rond innovatieve NOM verwijdering uit oppervlaktewater met projectpartners uit Nederland, Groot-Brittannië en Frankrijk in een ambitieus project dat zal lopen van november 2015 tot eind 2019.

##### • Slimme meters en slimme netwerken

Naar analogie met de elektriciteitssector onderzoekt de afdeling Watertechnologie de mogelijkheden van slimme meters en slimme netwerken vanuit het perspectief van een waterleidingbedrijf.

Een paar jaar geleden startten we **proefprojecten** op samen met de lokale distributienetbeheerders Eandis en Infrac. Enkele honderden klanten van De Watergroep kregen een slimme watermeter. De meetgegevens kwamen via het communicatienetwerk van de distributienetbeheerder in de databank van De Watergroep. De resultaten van de proeven worden momenteel verwerkt.



Verbruiksprofielen van een klant in 2015, opgemeten door een slimme meter. De klant heeft geen lek, want tijdens de nacht verbruikt hij niets. Het hoogste verbruik situeert zich rond 7 uur 's morgens.

De Internet of Things (IoT)-technologie, die momenteel matuur aan het worden is, brengt nieuwe opportuniteiten met zich mee om slimme watermeters in te zetten. Het wordt nu mogelijk elektronische watermeters annex modem met batterijvoeding in te zetten, die hun data heel voordelig en foutloos doorgeven naar een centrale databank. Het is zelfs mogelijk een communicatie in twee richtingen op te zetten, waardoor de integratie van een aanstuurbare klep in de watermeter tot de mogelijkheden behoort. 'Beheersing van de vraag' van de klant, budgetwatermeters, automatisch

afsluiten als de binnenhuisinstallatie lekt: het wordt allemaal mogelijk. Er werd op kleine schaal een proefproject opgezet met deze technologie. Dit project, LH2ORA, is een samenwerking met Vlakwa en de VUB. De proeven zullen de volgende jaren voortgezet worden.

#### • Toevoernet De Watergroep is 'elektrisch flexibel'

Het afschakelplan van Elia was in 2015 in de actualiteit. Op momenten van energieschaarste was het mogelijk dat bepaalde zones in het land afgeschakeld zouden worden van het elektriciteitsnetwerk. Er werd opgeroepen om zo weinig mogelijk energie te verbruiken. De Watergroep ziet het als haar maatschappelijke taak daaraan mee te werken.

Het toevoernet van De Watergroep heeft veel buffers in de vorm van watertorens en reservoirs. Tijdelijk stoppen met pompen hoeft in veel gevallen geen invloed te hebben op de leveringszekerheid voor onze klanten: zij worden in die periode gewoon verder beleverd uit de aangelegde buffers. Ons toevoernet is 'elektrisch flexibel'.

Er werd een proefproject opgestart om de **elektrische flexibiliteit** in de praktijk uit te testen. Als er zich een tekort aan energie voordoet op het netwerk van Elia, stoppen sommige pompen automatisch door de telemetrie. Bij overschotten aan energie starten de pompen op. Het behoud van de leveringszekerheid bij onze klanten is prioritair. De Watergroep wordt daarvoor vergoed door Elia. Voor de proef werken we samen met een 'aggregator' als tussenpersoon.

#### OperAqua

**OperAqua** is een samenwerkingsovereenkomst tussen De Watergroep, VITO en de Nederlandse onderzoekscen-trum KWR. De oprichting van een centrum voor Vlaams technologisch onderzoek voor water moet leiden tot een betere operationele bedrijfsvoering. Via OperAqua werkt De Watergroep mee aan themagroepen van het bedrijfs-takonderzoek voor de Nederlandse drinkwaterbedrijven.

### Hydraulisch model van het IJzerbekken

In 2013 en 2014 stelde VITO een hydraulisch model op voor een deel van het IJzerbekken om de waterbeschikbaarheid voor waterproductiecentrum De Blankaart in kaart te brengen. In 2015 werden aansluitend tools ontwikkeld om op een handige manier scenario's te kunnen berekenen. Drie specifieke scenario's werden onderzocht:

- De invloed van het verlagen van de innamecapaciteit (het aantal pompen dat tegelijkertijd gebruikt wordt voor de inname van ruw water) op de drinkwaterproductie.
- De invloed van het verhogen van het spaarbekken met 1 meter.
- Het cumulatieve effect van het scenario waarin alleen water van voldoende kwaliteit wordt ingenomen en het klimaatscenario (in de zomer 30% minder water beschikbaar en in de winter 30% meer water beschikbaar dan in het huidige klimaat).

### IJzerslib hergebruiken

In opdracht van De Watergroep onderzocht VITO de verwijdering van fosfaten uit oppervlaktewater met behulp van reststromen afkomstig van de eigen drinkwaterproductiecentra. Fosfaten en de negatieve gevolgen ervan in de vorm van algenbloei zitten in nagenoeg alle oppervlaktewaterwinningsgebieden in Oost- en West-Vlaanderen. Het doel is de hoeveelheid fosfaat in het oppervlaktewater te verminderen voordat het in de spaarbekkens terecht komt.



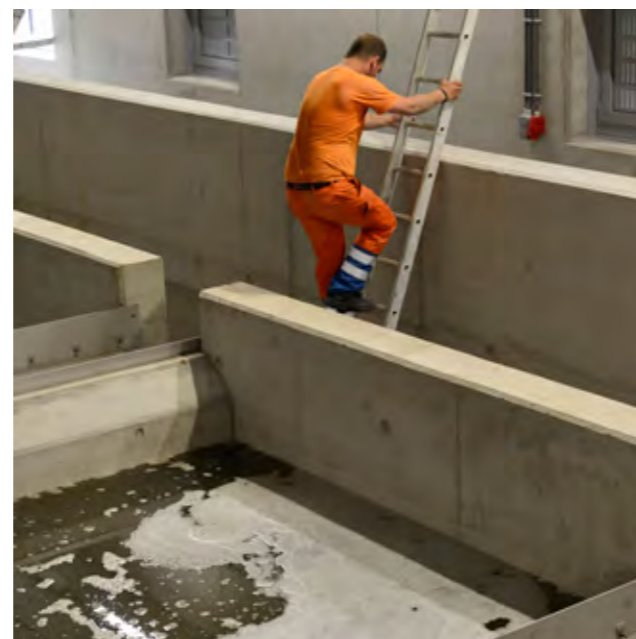
IJzerslib

Van vier verschillende ijzerhoudende slibsoorten werd nagegaan of ze kunnen worden ingezet om fosfaat te verwijderen. Testen toonden aan dat de geproduceerde sorbenten (stoffen die af- of adsorberen) een sorptiecapaciteit hebben die vergelijkbaar is met die van commerciële producten. Verder onderzoek is gepland om de aanmaak van die sorbenten te optimaliseren en het praktische gebruik ervan op pilotschaal uit te testen.

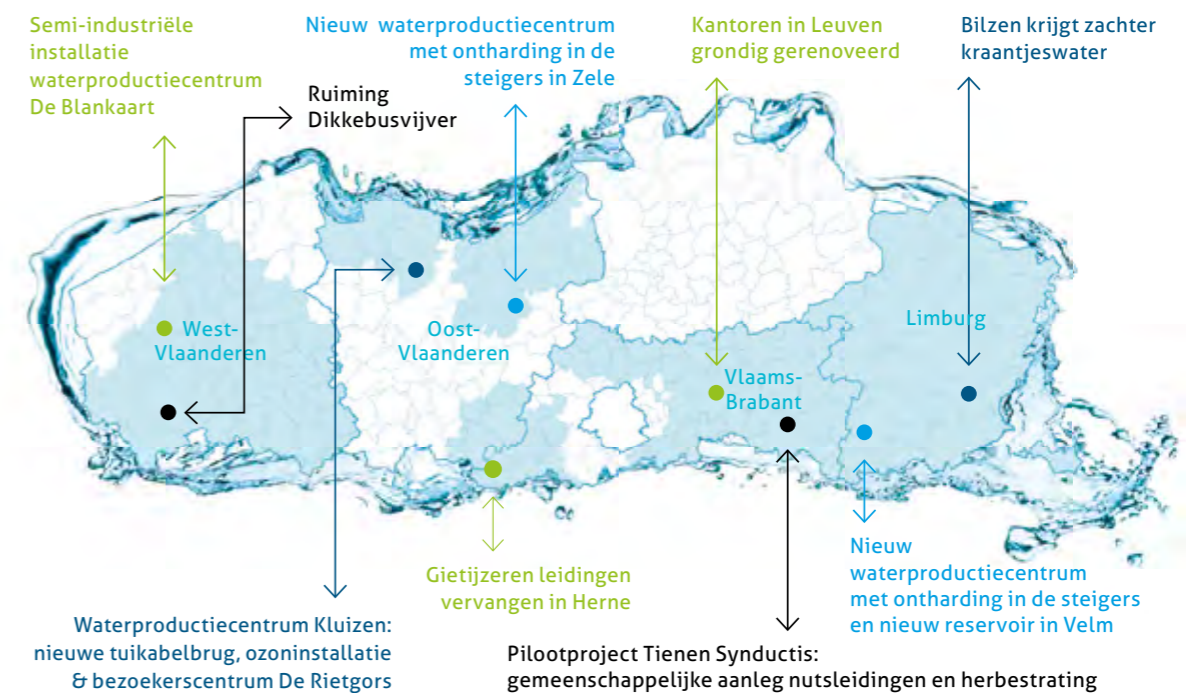
### Onderzoek naar ondergrondse wateropslag in zand van Brussel

In het kader van het OperAquaprogramma onderzocht VITO de mogelijkheid van een ASR-systeem (Aquifer Storage & Recovery) in de formatie van Brussel bij Meerbeek. ASR is een techniek om water op te slaan in de ondergrond als er een surplus voorradig is (zoals in de winter) en dat terug te winnen als er behoefte aan is (meestal in de zomer). VITO deed een literatuuronderzoek naar de mineralogische samenstelling van de formatie van Brussel, bekeek de efficiëntie van een ASR-meer in detail en maakte een schatting van de te verwachten chemische reacties.

Besluit van het onderzoek is dat een ASR-systeem in de formatie van Brussel mogelijk is. Er moet wel goed nagedacht worden over de locatie van putten en er is een pilootproef nodig om de chemische reacties te meten.



### Investeringen in een toekomstgerichte watervoorziening



### Op het terrein in 2015

#### West-Vlaanderen



De semi-industriële installatie in De Blankaart

#### Semi-industriële installatie waterproductiecentrum De Blankaart

In de zomer van 2015 namen we de semi-industriële installatie op de terreinen van waterproductiecentrum De Blankaart in dienst: een heuse 'proeftuin' om drinkwater te produceren met moderne en efficiënte behandelingstechnieken van oppervlaktewater uit de IJzer. De tests kaderen in het masterplan voor De Blankaart en zijn nodig voor het latere ontwerp van de industriële voorbehandelingsinstallatie waarvan we de aanbestedingen plannen voor 2018-2019.

Momenteel worden deze processen uitgetest: een ionenwisselingsinstallatie (met regeneratie van hars) gevolgd door een flotatie-installatie om natuurlijk organisch materiaal te verwijderen.

#### Ruiming Dikkebusvijver

Op vraag van de stad Leper tekende De Watergroep eind 2015 een overeenkomst om de Dikkebusvijver grondig te ruimen. De Dikkebusvijver heeft drie functies:



- ❖ Het is een wachtbekken om leper te beschermen tegen wateroverlast.
  - ❖ Het is een spaarbekken voor de drinkwaterproductie.
  - ❖ Het is een waterplas voor sporters: op en rond de vijver zie je het hele jaar wandelaars, fietsers, vissers, roeiers, zeilers en surfers.
- 80% van het water dat de leperlingen verbruiken, komt uit de Dikkebusvijver. De kosten voor de ruimingswerken vallen, na aftrek van de Europese subsidies, volledig ten laste van de stad Ieper en de provincie West-Vlaanderen. De Watergroep stelt het studiebureau aan. Eind 2016, ten laatste voorjaar 2017, volgen nieuwe ruimingswerken om te voorkomen dat de vijver dichtslibt. Het slib in de vijver bestaat vooral uit teelaarde (ontstaan door erosie in het 35 meter hoger gelegen Heuvelland), zandleem en kleideeltjes gemengd met voedselrijk materiaal. Aangezien dit een ideale voedingsbodem is voor blauwwieren, komen de baggerwerken de kwaliteit van het water ten goede.



Dikkebusvijver

### Een optimale drinkwaterbehandeling voor waterproductiecentrum Zillebeke

Het waterproductiecentrum Zillebeke is in sinds april 1999 en werd oorspronkelijk beheerd door de stad Ieper. Sinds 2010 is het waterproductiecentrum in handen van De Watergroep. In 2015 werden verbeteringsinvesteringen uitgevoerd aan de elektromechanische apparatuur: vernieuwingen aan de flotatie-installatie door de saturator en de nozzles te vervangen en de geometrie te optimaliseren. De PLC-programmatie werd ook verbeterd met als resultaat een grotere graad van automatisering, een robuustere en efficiëntere exploitatie en een minder arbeidsintensieve bedrijfsvoering. Tot slot werden er meetinstrumenten toegevoegd voor een betere procesopvolging en -controle.



Waterproductiecentrum Zillebeke

### • Oost-Vlaanderen

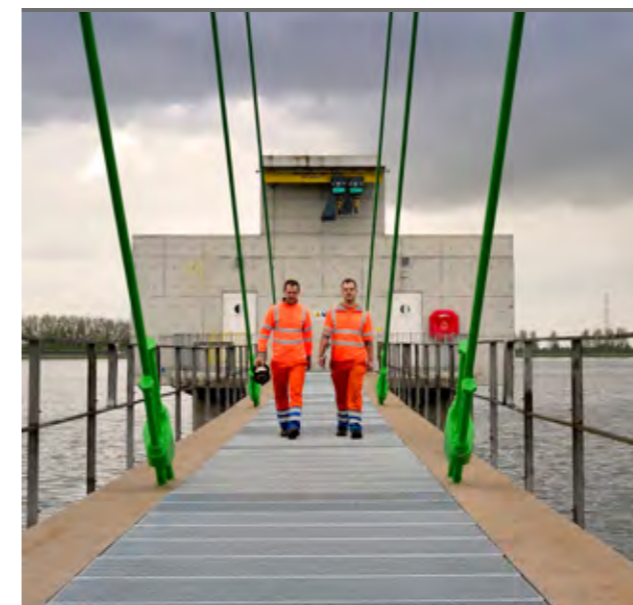
#### 3 x werken in Kluizen

##### 1. Ozoninstallatie

Vanuit Kluizen levert De Watergroep drinkwater aan een groot deel van Noord-Oost-Vlaanderen, zo'n 400.000 klanten. Per dag kunnen we er 60 miljoen liter drinkwater produceren op basis van oppervlaktewater. In september 2015 namen we in Kluizen een nieuwe ozoninstallatie in dienst. Die produceert ozon uit vloeibare zuurstof. De ozon wordt gedoseerd vóór de actiefekoolfiltratie. De ozon oxideert organische micropolluenten (pesticiden, geneesmiddelen, geur- en smaakstoffen), verhoogt de biodegradatie van organische stoffen in de nageschakelde actiefekoolfilters en desinfecteert gedeeltelijk het water. De nieuwe installatie werd opgesteld in een apart gebouw en vervangt de oude installatie, die na 10 jaar niet meer bedrijfszeker was.

##### 2. Optimalisering flotatie-installatie

Rond de jaarwisseling 2014-2015 werd de flotatie-installatie in waterproductiecentrum Kluizen uitgerust met lamellenpakketten in de afscheidingszones, met als doel de productiecapaciteit van de installatie te verhogen. In 2015 werd de werking van de flotatie-installatie voor en na de plaatsing van de lamellenpakketten vergeleken en werd het productie-debiet opgedreven om de maximale productiecapaciteit te bepalen. De plaatsing van de lamellenpakketten resulteerde in een maximale productiecapaciteit van 550 m<sup>3</sup>/u/flotatiestraat. Die capaciteit ligt 24% hoger dan de oorspronkelijke ontwerpcapaciteit van 443 m<sup>3</sup>/u/flotatiestraat.



Tuikabelbrug Kluizen

##### 3. Nieuwe tuikabelbrug

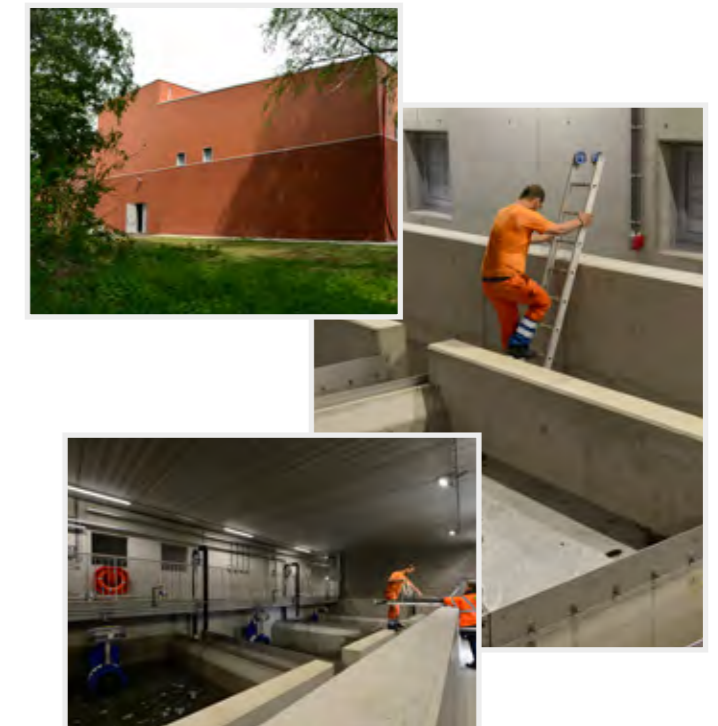
Dit jaar werd de grondige renovatie van de tuikabelbrug in waterproductiecentrum Kluizen afgerond. De brug verbindt de watervangtoren van spaarbekken 1 met de eerste en tweede behandelingslijn. De bouwkundige renovatie was nodig door het betonrot aan de brug. We maakten van de gelegenheid gebruik om ook de twee leidingen in het brugdek te vervangen.

##### Nieuw waterproductiecentrum in Zele

Het nieuwe waterproductiecentrum in Zele krijgt stilaan vorm. De behandeling bestaat uit een cascadebeluchting, een gecombineerde ontijzering en ontharding via slibsedimentatie, open zandfilters en gesloten actiefekoolfilters. De nieuwe installatie wordt momenteel volop uitgetest, zowel bouwkundig als elektromechanisch. We plannen midden april 2016 de huidige behandeling uit dienst te nemen, waarna we het doseer- en opslaggebouw kunnen ombouwen. Bedoeling is om tegen de zomer van 2016 de eerste druppels drinkwater via de vernieuwde hoge druk het net in te sturen.

##### Nieuwe hoogspanningscabine en vermogenbord in Melsele

In Melsele renoveerden we de hoogspanningscabine en het vermogenbord in eigen beheer van de op één na belangrijkste opjager van drinkwater in het noorden van Oost-Vlaanderen.



Waterproductiecentrum Zele

## • Vlaams-Brabant

### Waterproductiecentrum Koevoet vernieuwd

Het waterproductiecentrum Koevoet dateert van 1978 en produceert per jaar 1,8 miljoen m<sup>3</sup> drinkwater. Het is sterk verouderd en produceert ook veel slib en spoelwater.

In de eerste fase starten we met de bouw van een nieuw bezinkingsbekken waarin het spoelwater van de gesloten en de open filters bezinkt. Na genoeg bezinkingstijd storten we het water over naar de bestaande infiltratiebekkens op het terrein.

In een volgende fase vernieuwen we de hele elektro-mechanische uitrusting. Om de waterbehandeling en de werking van de pompen te verbeteren, gebruiken we de nieuwste regeltechnieken.

Om de leveringszekerheid in de zomermaanden niet in het gedrang te brengen, startten de werken in september 2015. In totaal investeren we 2,7 miljoen euro voor het drinkwater van Londerzeel en omgeving.

### Pilootproject Synductis: gemeenschappelijke aanleg nutsleidingen en herbestrating

Eandis voerde in **Tienen** een pilootproject uit om na de werken voor de nutsleidingen het voetpad en de rijweg helemaal opnieuw aan te leggen. Het project werd uitgevoerd in samenwerking met Eandis, de stad Tienen, De Watergroep, Proximus en Telenet. De nutsmaatschappijen financierden de sleuf en legden de leidingen en kabels. De nutsbedrijven en de stad deelden de kosten voor de nieuwe bestrating.

Door de doorgedreven synergie in dit project bleven de klachten en vragen van de bewoners en de stad heel beperkt. Alle partijen hebben het project als positief ervaren. De voorbereiding ervan was arbeidsintensiever door de grotere impact op de omgeving.

### Gietijzeren leidingen vervangen in Herne

Omdat er in Herne nog redelijk wat oude distributieleidingen in grijs gietijzer waren die regelmatig lekten, werden in 2015 in totaal 3.780 meter van die leidingen vervangen.

## • Limburg

### Nieuw waterproductiecentrum en nieuw reservoir in Velm

Door de kwetsbaarheid voor pesticiden en de hoge hardheid van het drinkwater in de regio Sint-Truiden werd op het terrein van het huidige waterproductiecentrum in Velm een nieuwe installatie gebouwd. Het nieuwe behandelings- en productieproces bestaat uit pelletreactoren voor de ontharding, open dubbellaagsfilters om het drinkwater pesticidenvrij te houden, twee reinwaterkelders en een pompenzaal.

Tegelijkertijd werd een nieuw reservoir gebouwd aan de Romeinseweg in Velm. Dat reservoir zal zorgen voor een grotere bergingscapaciteit, waardoor we drukschommelingen en leveringsproblemen voorkomen. De twee nieuwe gebouwen krijgen een groendak. En ook het dak van het nieuwe reservoir wordt een toeristisch uitkijkpunt met zicht op Sint-Truiden. De duurzame en volautomatische installaties zullen de drinkwatervoorziening in de streek van Sint-Truiden verder optimaliseren.

Het nieuwe waterproductiecentrum wordt in twee fasen in dienst genomen. Een eerste fase is gepland voor de zomervakantie van 2016 en omvat het waterproductiecentrum zonder het onthardingsproces. De indienstname van het onthardingsproces is gepland voor begin 2017.

### Bilzen krijgt zachter kraantjeswater

In het waterproductiecentrum van Bilzen pompt De Watergroep grondwater op om er drinkwater van te maken. Dat drinkwater is behoorlijk hard omdat het grondwater van nature veel kalk bevat. Begin september 2015 werd het leidingnet van Munsterbilzen aangesloten op dat van Genk. Daardoor kan Munsterbilzen als eerste van de 13 deelgemeenten genieten van zachter water uit het Maasland. Het kalkgehalte van het drinkwater zakt van 35 °F (Franse graden) naar 16 °F. Voor de andere deelgemeenten komt er tegen 2019 een volledig nieuw waterproductiecentrum met onthardingsinstallatie.



Waterproductiecentrum Koevoet



Waterproductiecentrum Velm

## Aanbesteed of ontworpen in 2015

### West-Vlaanderen

#### Masterplan voor integrale vernieuwing van waterproductiecentrum De Blankaart

In de tweede helft van 2015 werd gestart met het ontwerp van de eerste fase van het masterplan van waterproductiecentrum De Blankaart in Diksmuide. Daar produceert De Watergroep elk jaar zo'n 10 miljoen m<sup>3</sup> drinkwater. Een derde van al het drinkwater in West-Vlaanderen komt van daar. Na 42 verjaardagen is De Blankaart het oudste waterproductiecentrum waar De Watergroep drinkwater maakt op basis van oppervlaktewater.

Om de infrastructuur in topconditie te houden, houdt De Watergroep er tot 2023 een grootscheepse vernieuwingsoperatie. De nieuwe waterbehandeling wordt uitgerust met de nieuwste technologie, die efficiënter en duurzamer is. Het spaarbekken wordt gerenoveerd en er komt een nieuw logistiek gebouw met een bezoekersruimte en een laboratorium. De investering is goed voor 60 miljoen euro.

Er komt een nieuwe nabehandelingsinstallatie van 2.000 m<sup>3</sup>/u, twee reinwaterkelders en een hogedrukpom-

pininstallatie (pomprichtingen Hooglede, Poperinge en Diksmuide). Als we alle vergunningen op tijd krijgen, starten de werken vanaf juni 2016.

Het waterproductiecentrum De Blankaart ligt in een Europees vogelrichtlijngebied. Voor de werken kunnen starten, werd de impact ervan op de natuur onderzocht in een 'passende beoordeling'. Daarin werd de fauna in de nabijheid van het waterproductiecentrum in kaart gebracht en werden de elementen van het project geïdentificeerd die een versturende impact kunnen hebben op deze soorten, zoals licht, geluid en visuele hinder.

Ten slotte werd bekeken welke maatregelen de impact van de werken zoveel mogelijk kunnen beperken, bijvoorbeeld door delen van het projectgebied af te schermen of door de activiteiten te beperken in het broedseizoen van bepaalde vogelsoorten.

Er worden langdurige droogteperiodes voorspeld met vooral minder neerslag in de zomer, gecombineerd met een stijging van de temperatuur. Toch moet de nieuwe installatie nog vijftig jaar kwaliteitsvol drinkwater leveren. Daarom besteedt De Watergroep veel aandacht aan de studie van de waterbeschikbaarheid voor De Blankaart, rekening houdend met de klimaatverandering.



### Oost-Vlaanderen

#### Waterproductiecentrum Eeklo: elektromechanische uitrusting

Het waterproductiecentrum Eeklo produceert elk jaar gemiddeld 1,2 miljoen m<sup>3</sup> drinkwater uit drie puttenbatterijen en twee diepe putten. Het oudste deel van het bestaande waterbehandelingsstation dateert van 1937 en is aan het einde van zijn technische levensduur. De installatie en de behandelingswijze zijn sterk verouderd. De reinwaterkelders zijn te klein om een efficiënte bevoorrading en werking te garanderen.

Er werd voor gekozen om een volledig nieuw productiecentrum met bijhorend doseer- en opslaggebouw te bouwen op de site van het huidige waterproductiecentrum, uitgerust met moderne behandelingstechnieken, waaronder een bijkomende onthardingsstap en actiefekoolfiltratie. Op de inplanting van de reinwaterkelders na is het gebouw identiek aan het nieuwe waterproductiecentrum in Zele, dat we midden 2016 in gebruik nemen.

De bouw van het nieuwe waterproductiecentrum werd opgesplitst in twee hoofdopdrachten, waarvan de bouw in 2014 werd aanbesteed. De aanbesteding van het deel elektromechanische uitrusting volgt begin 2016. De bouwwerken duren alles samen zo'n drie jaar. Ondertussen blijft het huidige waterproductiecentrum in dienst. Daarna wordt het gedeeltelijk gesloopt.

### Vlaams-Brabant

#### Studie rond leveringszekerheid regio Overijse

De oude watertoren Losweg staat in het dal van de IJse en krijgt water van waterproductiecentrum Kouterstraat. Op de distributiekant van watertoren Losweg staat een opjager die het water zo'n 35 meter hoger oppompt tot in de toren van Jezus-Eik. Die ligt wel op een heuvelrug, zoals de huizen in het dorp. De toren en de klanten van Jezus-Eik zijn momenteel volledig afhankelijk van de opjager van Losweg. Bovendien stuurt de beperkte capaciteit (150 m<sup>3</sup>) van de oude watertoren de inlaatklep constant open en toe. Dat leidt tot drukstoten voelbaar van Tombeek tot Duisburg. Met een frequentieregelaar bij de hogedrukpompen van waterproductiecentrum Kouterstraat, een bypass van watertoren Losweg en een nieuwe opjager in Losweg kunnen we die situatie in de toekomst verbeteren. We vernieuwen ook de opjager bij de torens van Duisburg (Tervuren), zodat we Jezus-Eik op piekdagen

of in noodgevallen ook vanuit het noorden kunnen voeden of bijvoeden. Om genoeg druk te garanderen, zijn twee korte leidingversterkingen in aanbesteding.



Losweg

Jezus-Eik

#### Geuzenhoek en Veeweyde 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 waterproductiecentrum Veeweyde wordt via een nieuwe leiding getransporteerd naar waterproductiecentrum Huldenberg.

Het nieuwe station zal een behandelingscapaciteit van 540 m<sup>3</sup>/u hebben. De waterbehandeling bestaat uit een voorbeluchting met een beluchtingsklok om het aanwezige ijzer, ammonium en mangaan te oxideren waarna die componenten verwijderd worden met zes verticale gesloten filters. De filters worden uitgerust als dubbellaagsfilters (een combinatie van zand en hydroantraciet), die eventueel omgebouwd kunnen worden tot actiefekoolfilters omdat het om twee kwetsbare waterwinningen gaat. Na de filters ondergaat het water nog een extra beluchting en NaOCl-dosering voor het tijdelijk opgeslagen wordt in de reinwaterkelder. Als nabeluchting kozen we voor een

cascadebeluchting. Het reine water van waterproductiecentrum Huldenberg moet vooral Toevoer Mechelen voeden.

#### Verbeteringswerken in waterproductiecentrum Ossengeweg in Zoutleeuw

Eind 2014 nam De Watergroep de Intercommunale Watermaatschappij IWM over en daarmee ook het waterproductiecentrum van Zoutleeuw. Een analyse van de waterbehandeling toonde dat de open zandfilters heel vaak gespoeld moeten worden. Het spoelwater klaarde nauwelijks uit in het bezinkbekken, waardoor er wit water geloosd werd.

De oorzaak van de mindere filterwerking was de onthardingsstap vooraf. Grote hoeveelheden kalkstof doen de open filters al vroeg verstopen. Daarom screende de afdeling Watertechnologie de volledige waterbehandeling op zoek naar verbetermogelijkheden. De alternatieven werden getest en de werken zijn gepland voor het najaar van 2016.

#### Modellering Toevoer Mechelen

Er is een gedetailleerde netwerkmodelleringstudie uitgevoerd van Toevoer Mechelen Zuid, het belangrijkste toevoerstelsel van Vlaams-Brabant. Dat is de hoofdslagader van de watervoorziening in Vlaams-Brabant omdat de toevoerleidingen water van verschillende waterproductiecentra naar de grote reservoirs van Meerbeek brengen. Van daaruit leveren we water in een groot deel van het noorden van Vlaams-Brabant. Het model brengt de leveringszekerheid van de regio in kaart.

Netwerkmodellering laat een doorgedreven scenarioanalyse toe waarmee we kunnen anticiperen op knelpunten door de kwetsbaarheid van de bronnen op te sporen en op zoek te gaan naar nieuwe bronnen. Bovendien werken we een toekomstvisie uit voor ontharding, die we stapsgewijs invoeren, te beginnen met clusterproject Voer, dat in 2016 aanbesteed wordt. De opbouw van het toevoernetwerk van dit gebied biedt de mogelijkheid om scenario's te bestuderen met het oog op energiebesparing. Door de enorme capaciteit van de reservoirs in Meerbeek kunnen we spelen met de verschillende stations die het reservoir voeden, door ze te laten werken in verhouding tot de elektriciteitsprijzen. Het proefproject Actility test dat momenteel uit, gebaseerd op een rudimentair model van het gebied. Met het nieuwe model van Toevoer Mechelen Zuid kunnen we de principes van Actility aftoetsen en de randvoorwaarden voor Actility specifiek vastleggen.

#### Limburg

##### Nieuw reservoir voor Voerstreek en Nederlands Limburg

Het nieuwe reservoir De Plank verzekert de drinkwatervoorziening in de Belgische Voerstreek en in het Nederlandse Zuid-Limburg. Het reservoir kan zowel gevoed worden vanuit België als vanuit Nederland. Het nieuwe reservoir zorgt dus over de grenzen heen voor een grotere leveringszekerheid van drinkwater.

Het reservoir bestaat uit twee ondergrondse bekken van elk ± 1.000 m<sup>3</sup> en een klein bovengronds toegangspaviljoen. De ondergrondse bekken worden geïntegreerd in de bestaande glooiing van het terrein, waardoor de bekken alleen zichtbaar zijn door een kleine rimpel in het landschap.

Voor het reservoir wordt een infiltratiebekken gepland. Bij een storing in het reservoir zal het water afgeleid worden naar het infiltratiebekken. De indienstname is gepland voor september 2016.

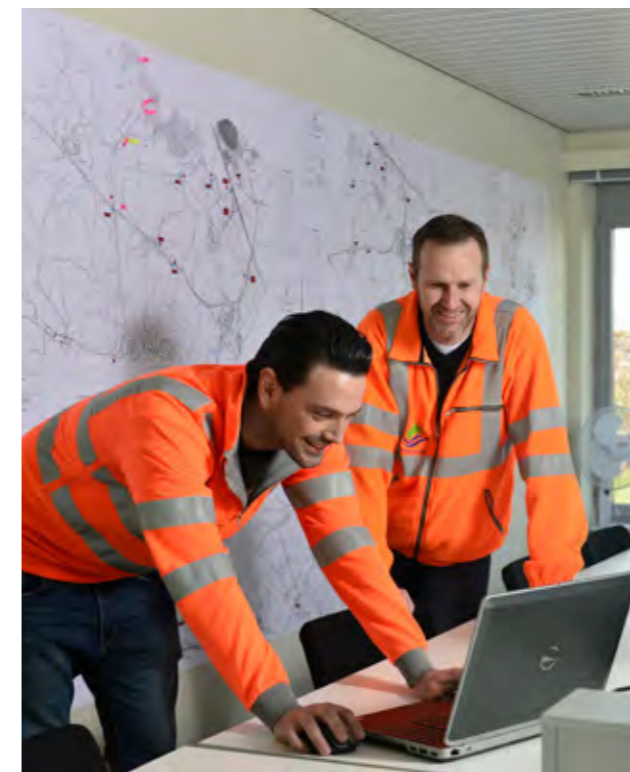
##### Verdere uitbouw registreerzones Limburg

Voor een betere opvolging van de waterverdeling en een actief lekbeheer werkte De Watergroep een meerjareninvesteringplan uit voor de verdere uitbouw van het aantal registreerzones in Limburg. Daarvoor werden in 2015 verschillende debietmeters geïnstalleerd in het leidingnet.

Als we nieuwe registreerzones creëren, proberen we zoveel mogelijk drukreducties door te voeren, wat een directe positieve impact heeft op het volume aan lekverliezen. Momenteel verlagen we de druk voor een aanzienlijke regio in Bree-Meeuwen-Peer.



#### → Digitale technologie voor efficiëntere werking



##### Werkprocessen digitaliseren en automatiseren

Voor alle infrastructuurwerken werden binnen De Watergroep over de jaren heen duizenden documenten en plannen gemaakt en gearhiveerd. Sinds 2014 werken we aan de centrale ontsluiting van alle bouwgegevens. Plannen en andere nuttige documenten van het hele patrimonium worden opgezocht in papieren en digitale archieven en daarna via het siteportaal beschikbaar gesteld voor alle belanghebbenden. Zo kunnen we in één centrale locatie zoeken naar machtigingen, vergunningen, aktes, proceschema's en plannen.

Als nutsbedrijf is De Watergroep wettelijk verplicht de ondergrondse leidingen te kunnen lokaliseren ten opzichte van de geografische basis, het GRB (Grootschalig Referentiebestand). Nieuw aangelegde leidingen registreren verloopt niet altijd even snel en nauwkeurig. In 2015 startte een werkgroep om het procesverloop van leidingprojecten te onderzoeken en te optimaliseren.

## ONTHARDINGS-PROJECTEN



##### Timing ontharding

- voor 2013
- sinds 2013
- sinds 2015
- gepland in 2016
- gepland in 2017
- gepland in 2018
- gepland in 2020
- verzorgingsgebied De Watergroep
- waterproductiecentrum (WPC) met onthardingsinstallatie

## Cel Business Intelligence slaat brug tussen ICT en andere afdelingen

Om een beter zicht te krijgen op onze bedrijfsgegevens op alle bedrijfsniveaus, van productie tot financiën, werd in 2014 de cel 'Business Intelligence' opgericht in de ICT-afdeling.

**Business Intelligence** verzamelt gegevens in een bedrijf en zet die om in informatie. Op basis van die informatie leren we meer over ons bedrijf en kunnen we operationeel en strategisch bijsturen waar dat nodig is.

Op basis van de strategieoefening van de directie werden **18 informatiedomeinen** gedefinieerd. Voor elk domein is een aanspreekpunt aangesteld dat de rapporteringsnoden in kaart brengt.

Om de activiteiten van alle verantwoordelijken op elkaar af te stemmen werd een **Business Intelligence Competence Center (BICC)** in het leven geroepen. Dat overlegorgaan slaat de brug tussen de ICT-afdeling en de verschillende bedrijfseenheden: afdelingen, directies en business units.



## KLIP Digitale Fase: De Watergroep als eerste nutsbedrijf volledig digitaal

KLIP staat voor Kabel en Leiding Informatie Portaal. Al in 2014 werden de eerste stappen gezet voor KLIP Digitale Fase. Samen met een externe partner werd de bouw van de nieuwe KLIP-applicatie op tijd en binnen het budget afgerond. Daardoor kon De Watergroep op 1 april 2015 als eerste Vlaams nutsbedrijf instappen in het nieuwe digitale KLIP-portaal.

Met de tests leverde De Watergroep nuttige informatie aan AGIV en aan andere nutsbedrijven die nog moesten instappen in KLIP, zodat De Watergroep ook daar haar voortrekkersrol op het vlak van technologie kon onderstrepen.

De Watergroep sloot ook een partnerschap met de collega's van het Waalse drinkwaterbedrijf SWDE om plaanvragen in het Vlaams Gewest aan SWDE door De Watergroep te laten verwerken.

## Eerste fase ERP-GIS-integratie: aftakkingen in GIS (geografisch informatiesysteem)

De Watergroep stelde in 2013 een globale vernieuwde GIS-strategie op. In 2014 zetten we al een grote stap met de succesvolle nieuwe GIS-viewer. In 2015 zetten we een eerste stap naar de integratie van aftakkingeninformatie in de GIS-databank. We startten vrijwel onmiddellijk met dit project na de invoering van het nieuwe ERP in juni. Eerst ontwikkelden we een mechanisme om de aftakkingen integraal te exporteren uit het ERP en in te laden in de GIS-databank. Zo kunnen we ruimtelijke parameters bepalen en terugsturen naar het ERP. Daardoor verloopt de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Milieumaatschappij efficiënter en is ze altijd gebaseerd op up-to-date aftakkingeninformatie. De exportfunctie gebruiken we ook om alle aftakkingen automatisch aan te maken en te visualiseren in de GIS-applicaties van De Watergroep. Er werd tot slot een test opgezet waarbij we het ERP-proces om nieuwe aftakkingen koppelden aan de GIS-gegevens.



## KLIP DIGITALE FASE

= Kabel en Leiding Informatie Portaal

De Watergroep als eerste nutsbedrijf volledig digitaal sinds 1 april 2015



## Centralisatie dispatchings: het 'oog' van de drinkwatervoorziening

De installaties van De Watergroep zijn volledig geautomatiseerd met procescomputers, onder toezicht van een dispatching. De medewerkers van wacht kunnen zo van thuis uit de productie en het transport van drinkwater opvolgen en op tijd ingrijpen waar dat nodig is.

De dispatchings van de verschillende provinciale directies (Ysera, MONA, LISA en Mosal) worden momenteel gecentraliseerd. Dat maakt synergie mogelijk op verschillende domeinen: uniformiteit van werken, kennisopbouw, één enkele gestandaardiseerde productiedatabank, mogelijkheden om medewerkers uit te wisselen, en dat allemaal met minder exploitatiekosten.

De integratie van LISA en MOSAL is uitgevoerd. De integratie van Ysera en MONA wordt opgestart in 2016. Ook de installaties van de voormalige IWM worden aan het centraal systeem gekoppeld.



## → Nieuwe ontwikkelingen in watertechnologie



### Waterleveringsplannen en Aquaduct bieden zekerheid voor de toekomst

De afdeling Watertechnologie heeft voor de provinciale directies Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en Limburg **waterleveringsplannen** opgesteld. Zo'n waterleveringsplan brengt in kaart hoe we de waterwinningen en de waterdistributie kunnen benutten in normale en verstoorde omstandigheden. Voor goed onderbouwde waterleveringsplannen zijn exploitatiekennis en door de jaren opgebouwde leidingnetwerkmodellen essentieel. Die netwerkmodellen leggen de knelpunten in de leveringszekerheid bloot.

In de waterleveringsplannen staan de mogelijke risico's en de nodige investeringen om die risico's te beperken. De waterleveringsplannen zijn een belangrijke basis om de hervergunning van winningen en het technisch investeringsplan van De Watergroep te onderbouwen. Het waterleveringsplan voor de provinciale directie West-Vlaanderen volgt in 2016.

Op 18 december 2015 tekenden FARYS|TMVW, water-link en De Watergroep een overeenkomst die de onderlinge levering van drinkwater regelt. Het project kreeg de naam **Aquaduct**. Het komt tegemoet aan een van de doelstellingen van de Vlaamse regering: via samenwerking tussen drinkwaterbedrijven productie en verbruik beter op elkaar

afstemmen. Dat maakt Vlaanderen voor drinkwater minder afhankelijk van andere regio's en versterkt de leveringszekerheid.

Door gerichte investeringen in de transportinfrastructuur – samen geraamd op 70 miljoen euro – komt een geïntegreerd waternetwerk tot stand. Daardoor kunnen we de bestaande waterproductiecentra van water-link in Oelegem en Walem en van De Watergroep in Kluizen, en de bestaande opslaginfrastructuur optimaal inzetten. Voor dit project bouwt water-link momenteel een nieuwe waterfabriek in Walem, een investering van 40 miljoen euro. De Watergroep versterkt de transfer van water vanuit de Antwerpse winningen naar de Gentse Kanaalzone.

Dankzij Aquaduct kunnen we belangrijke watervolumes die we momenteel buiten Vlaanderen aankopen, vervangen door goedkoper water uit de aangekoppelde productiecentra van water-link. In totaal gaat het om zo'n 20 miljard liter per jaar. Door het prijsverschil kunnen we de belangrijke investeringen op korte termijn financieren. Op langere termijn zorgt Aquaduct voor stabilisering in de prijszetting van drinkwater.

Aquaduct wordt progressief uitgebouwd. De eerste leveringen starten in 2016. Tegen 2019 zal de samenwerking op volle kracht draaien.

## Via assetmanagement naar risicobeheer

De Watergroep heeft steeds meer aandacht voor verantwoord omgaan met risico's, ook op het vlak van assets. Om een betere kijk te hebben op de toestand van het leidingpatrimonium startte in 2015 het project 'Technisch assetmanagement Leidingen'. Een juiste diagnose van de staat van de leidingen moet leiden tot een doelgericht investeringsprogramma voor de vervanging van niet meer bedrijfszekere leidingen.

Voor de volgende decennia wordt de totale vervangingskost van onze bestaande leidingen ruwweg geraamd op 17 miljard euro. Daarvoor is een accurate exitbeoordelingsmethodiek of -tool van groot belang. Belangrijk is

dat we onderscheid maken tussen distributie- en toevoerleidingen. Voor distributieleidingen wordt een algemene risicomatrix opgesteld op basis van ervaring die verder verfijnd kan worden door aanvullende inspectietechnieken. Voor toevoerleidingen wordt per leiding een specifieke risicomatrix opgesteld op basis van ervaring en netwerkmodellering en met verplichte inspectie.

Naast deze methodiek hebben we ideale inspectietechnieken en conditiemetingen nodig voor bestaande leidingen. Om dit technisch assetmanagement in de praktijk te brengen en logistiek te ondersteunen, werden er vier werkgroepen en een stuurgroep opgericht.



## Energie winnen uit drinkwater in Leuven

Samen met de stad Leuven bouwt De Watergroep een milieuvriendelijk warmtepompsysteem om het kloostergedeelte van de eeuwenoude Abdij van Park te verwarmen en te koelen. Het systeem onttrekt energie uit of voegt energie toe aan het grondwater van de drinkwaterwinningen Abdij en Cadol.

In 2015 werd een bypass aangelegd vanaf de hoofdleiding die een deel van het ruwe grondwater naar de stookplaats van de Abdij brengt. De leidingen werden onder de vijvers aangelegd met een gestuurde boring. In de stookplaats kwam er een warmtewisselaar op deze bypass, die een beetje warmte onttrekt of toevoegt aan het ruwe grondwater.

Het grondwater vloeit terug naar de hoofdleiding en wordt verderop gezuiverd tot drinkwater. Er wordt dus geen water verbruikt. Al wat gebeurt, is dat een deel van het ruwe grondwater via een omweg naar de drinkwaterbehandelingsinstallatie in Haasrode loopt. Daar wordt het nog gemengd met ander water waardoor de uiteindelijke temperatuur van het drinkwater bij de klanten maar een paar tienden van een graad verandert. Dit innovatieve project werd samen met de stad Leuven voorgesteld op de Energie- en Klimaatdag in Leuven, onder het motto 'Energie winnen uit waterstromen'.

De installatie wordt voor de zomer van 2016 in dienst genomen.



# Afvalwater



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

In 2015 gingen De Watergroep en Aquafin nog intenser samenwerken via een stille handelsvennootschap. Dit werd bezegeld met een nieuw logo. Met onze baseline 'partner in lokaal waterbeheer' zetten we niet alleen de samenwerking tussen De Watergroep en Aquafin in de kijker, we benadrukken ook het belang van het partnerschap met onze vennoten om samen de doelstellingen van de Europese Kaderrichtlijn Water te halen.

## → Zemst en Menen worden Riopact-gemeenten

In 2015 tekenden Zemst en Menen een overeenkomst met Riopact. Zo komt het aantal Riopact-gemeenten op 48. Riopact-gemeenten kiezen voor rioleringsuitbouw en -beheer op maat. De gemeente blijft eigenaar van de infrastructuur en bepaalt zelf de doelstellingen en de prioriteiten van de samenwerking. Voor Oostkamp voert Riopact voortaan de rioolaansluitingen uit.



## → 15 Riopact-vennoten

Het aantal Riopact-vennoten bleef stabiel op 15. Als een gemeente Riopact-vennoot wordt, neemt Riopact alle gemeentelijke rioleringswerken over. Riopact financiert dan de investeringsprojecten en vraagt de nodige subsidies aan. De vennotenformule werd opgezet om gemeenten in staat te stellen op tijd de Vlaamse afvalwaterdoelstellingen te halen. Die doelstellingen vloeien voort uit de Europese Kaderrichtlijn Water.

### Individuele rekeningen per gemeente

Alle middelen die een gemeente krijgt of ter beschikking stelt voor rioleringswerken, worden alleen voor die gemeente gebruikt. Als vergoeding voor de inbreng van hun rioleringsstelsel kunnen de gemeenten een percentage van de economische waarde van hun rioleringscash ontvangen, de rest keren we uit in aandelen.



## R I O P A C T I N 2 0 1 5



15 Riopact-vennoten (=)  
48 Riopact-gemeenten (+2)





## → Hemelwaterplannen: een belangrijke stap naar duurzaam waterbeleid

Het veranderende klimaat maakt het beheer van afvalwater heel wat complexer. In Vlaanderen groeit het inzicht dat we anders moeten leren omgaan met hemelwater. Gemeenten moeten bij hun ruimtelijke ordening rekening houden met meer regenwater en zwaardere piekbuien. Een hemelwaterplan kan de potentiële problemen in kaart brengen en een langetermijnvisie uitwerken om de leefomgeving in harmonie te brengen met water.

Meer en intensere buien kunnen steeds vaker zorgen voor water op straat. In de winter stijgt het grondwaterpeil zo dat de bodem verzadigt en waterlopen buiten hun oevers treden. In de zomer zorgen piekbuien dat gemengde riolen de plotse toevloed niet meer kunnen slikken, onder andere door de toenemende verharding van de bodem. Alleen maar regenwater afvoeren is dan ook geen oplossing. Gemeenten moeten in de inrichting van hun openbaar domein meer ruimte geven aan water.

Riopact heeft alle expertise in huis om de gemeenten bij te staan bij de opmaak van een hemelwaterplan. We kunnen de impact van buien met een verschillende intensiteit simuleren en zo de juiste oplossingen voorstellen om een hemelwaterplan op te stellen voor de gemeente. Elke gemeente heeft zijn eigen dichtheid van bebouwing, reliëf en aantal waterlopen. Zo'n hemelwaterplan is dan ook maatwerk.

Een ruime gebiedskennis laat ons toe om bij de opmaak van een hemelwaterplan over de gemeentegrenzen heen te kijken. Dat is nodig, want een ingreep in een bepaalde gemeente kan een impact hebben op de waterhuishouding in een andere gemeente.



## Industriewater



*De business unit Industrie en Services van De Watergroep biedt diensten op maat aan bedrijven die werk willen maken van duurzaam waterbeheer. Onze troef: ruim een eeuw ervaring in waterwinning en -behandeling. Daardoor kunnen we een passende oplossing bieden voor uiteenlopende proceswaterinstallaties. Voor 2015 kunnen we weer enkele mooie projecten voorleggen. Het volume aan geproduceerd industriewater nam toe van 5,4 naar 6,8 miljoen m<sup>3</sup> op jaarbasis.*

## → Oleon en Fuji Oil

Eind 2014 startte de business unit Industrie en Services de proceswaterinstallatie op bij Oleon en Fuji Oil, twee grote industriële bedrijven in de Gentse Kanaalzone. Een uniek project, omdat we hier met één installatie het water van twee verschillende bedrijven zuiveren.

- ❖ De Watergroep ontwierp, bouwde en prefinancierde een proceswaterbehandeling die we ook uitbaten, en we legden de omringende buizenstellen aan.
- ❖ We leverden het proceswater in een nieuwe proceswaterbuffer van 500 m<sup>3</sup>.
- ❖ We vroegen de nodige vergunningen aan.

De leveringscapaciteit is 900.000 m<sup>3</sup> op jaarbasis met een kwaliteit van zacht en weinig gemineraliseerd proceswater. De installatie is opgebouwd uit ultrafiltratie en omgekeerde osmose, goed gekende technieken die ook al toegepast zijn in andere water-op-maatinstallaties van de business unit.



### → Eerste commercieel contract in buitenland

De business unit Industrie en Services van De Watergroep sloot een contract af met een Nederlands bedrijf dat wereldwijd voedings-, landbouw-, financiële en industriële producten en diensten levert. Meteen het eerste internationale commerciële contract van de business unit.

Op 1 juni 2015 nam de business unit Industrie en Services bij het bedrijf een bestaande installatie voor hergebruik van effluent over. De business unit wil het rendementsverhoging van de bestaande installatie aanzienlijk verhogen. Momenteel produceert die installatie minder dan de helft van haar opbrengst op basis van het effluent van het bedrijf (effluent = gezuiverd afvalwater). De business unit wil dat optrekken tot 95%.

### → Bijkomende spoelwaterinstallatie bij Bravi

Voor Bravi, een aardappelverwerkend bedrijf uit Sint-Truiden, ontwikkelde de business unit Industrie en Services een installatie die het effluent behandelt zodat het hergebruikt kan worden als proceswater. Door de te grote belasting van de afvalwaterzuivering drong een bijkomende spoelwaterbehandelingsinstallatie zich op.

De Watergroep startte ondertussen met de bouw van de installatie. 'Als klanten geconfronteerd worden met zulke problemen, vinden we het belangrijk om mee te denken en zo tot de best mogelijke oplossing te komen', zegt directeur Frank De Poortere van de business unit Industrie en Services.



## Voor en door mensen



STEFANIE  
BROCKMANS

afdelingsadviseur inkoop & logistiek bij De Watergroep.

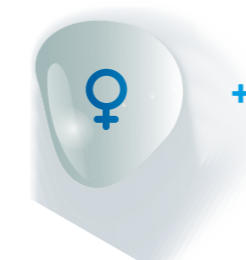
"Water is een kostbaar product. Om ook in de toekomst op een duurzame manier drinkwater te produceren, streef ik naar kostenbesparing en efficiëntie rond inkoop en logistiek."

De Watergroep kiest voor een duurzame relatie met haar klanten, haar medewerkers en al haar stakeholders. De Watergroep is een open en toegankelijk bedrijf waarin mensen centraal staan. Klanten en externe partners kunnen rekenen op een correcte service. Medewerkers krijgen ondersteuning via opleidingen en een aangepast hr-beleid.

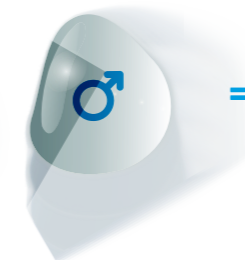
### TOEKOMSTGERICHT HR-BELEID

vrouwen  
377

mannen  
1.096



+



= TOTAAL  
1.473

De Watergroep & haar medewerkers

contractueel

166

1.307

statutair

## → Nieuw klantenplatform voor efficiëntere dienstverlening

Op 8 juni 2015 heeft De Watergroep haar nieuwe bedrijfsbrede softwareplatform Neptunus in gebruik genomen. Daardoor hebben we voortaan één ERP-systeem (Enterprise Resource Planning) waar alle bedrijfsactiviteiten op draaien. Zo kunnen we efficiënter werken, de klantenprocessen versnellen, interventies beter plannen en opvolgen, en bepaalde procedures digitaal en automatisch laten verlopen.

Het Neptunusprogramma bestaat uit drie grote deelprojecten:

- ❖ **Upgrade klantenbeheersysteem**
- ❖ **Octopus:** alle verschillende werkmethodes en databanken voor werkplanning en -opvolging onderbrengen in één systeem volgens een uniforme werkmethode
- ❖ **Horizon:** financiële processen, inkoop en logistiek, projectbeheer en assetmanagement.



### Waarom we dat allemaal doen?

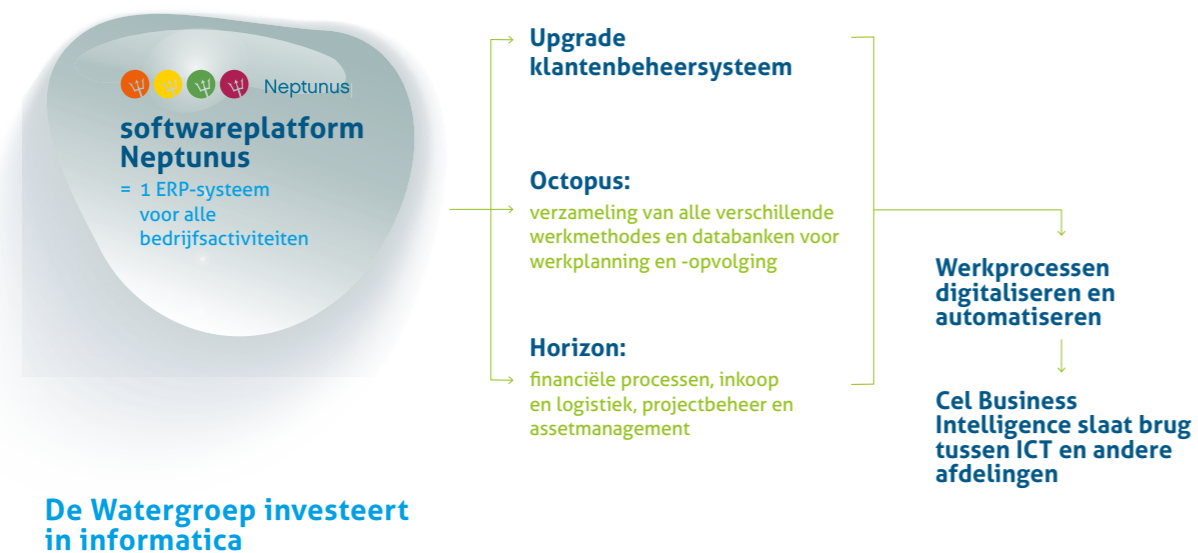
Neptunus laat ons toe beter te werken: efficiënter, effectiever en met meer overzicht. Dat moet leiden tot minder klachten, minder herwerken en minder nazorg. Met Neptu-

nus kunnen we sneller en beter rapporteren en bijsturen waar dat nodig is: alle klantgegevens, afspraken en de interne planning zitten nu gebundeld in één systeem.

In 2015 werd ook het magazijnbeheer geïntegreerd in Neptunus. Dat biedt drie grote voordelen voor De Watergroep:

- ❖ Tijdige levering van materialen op het terrein, zodat we onze klanten op tijd kunnen bedienen.
- ❖ Uniforme registratie van alles wat in en uit het magazijn gaat, met een correcte inventaris als gevolg.
- ❖ Opbouw van kennis rond de kwaliteit van de materialen die we inkopen.

Begin 2016 voerde de Vlaamse regering een nieuwe tariefstructuur in voor water. Daarom werd rond de jaarwisseling een nieuwe release van Neptunus uitgevoerd, zodat De Watergroep vanaf begin januari de waterfacturen volgens de nieuwe structuur kon uitsturen. Tegen begin 2017 komt er een volwaardig e-loket waar onze klanten hun belangrijkste verrichtingen volledig online kunnen afhandelen. Zo spelen we in op een vraag van de markt.



De Watergroep investeert in informatica

## → Eigentijds personeelsbeleid creëert nieuwe kansen



De Watergroep vertaalt het toekomstplan en de bedrijfswaarde 'duurzaam omgaan met mensen onder meer via een eigentijds hr-beleid. In 2015 is de eerste stap gezet met een **nieuw functieclassificatiesysteem**. Het behaalde diploma blijft niet langer de basis. Functies worden met elkaar vergeleken en gestructureerd op basis van verantwoordelijkheid, kennis, complexiteit, werkomstandigheden en soort problemen waarmee je te maken krijgt.

De nieuwe functiearchitectuur is de basis om de hr-basisprocessen uit te werken zoals interne mobiliteit, werving en selectie en talentmanagement, en verloning. De andere en nieuwe kijk op functies biedt de mogelijkheid om ervaring, competenties en potentieel van mensen te valoriseren en in te zetten waar ze nodig zijn. Het verlaten van een diploma gestuurd hr-beleid biedt medewerkers nieuwe kansen en brengt een nieuwe dynamiek met zich mee. Het verhoogt onze aantrekkelijkheid als werkgever en geeft de mogelijkheid om nieuw talent aan te trekken.

## → De Watergroep ontwikkelt een leiderschapscultuur

Als **toonaangevend waterbedrijf in Vlaanderen** creëert De Watergroep een cultuur die openstaat voor het opvolgen en integreren van toekomstige evoluties. Medewerkers moeten de mogelijkheid krijgen om **out of the box** te denken in alle domeinen van onze organisatie. Daarvoor ontwikkelt en bestendigt De Watergroep een

**leiderschapscultuur:** in 2014 legden we in het kader van loopbaantrajecten al de eerste fundamenten voor onze toekomstige leidinggevenden. In 2015 schakelden we nog een versnelling hoger met een opleiding in leiderschap voor de huidige leidinggevenden in het middenkader en de kadermedewerkers.

## → Waarden worden belangrijker in prestatie management

In 2015 introduceerde De Watergroep een **nieuw evaluatiesysteem**. Vroeger werd er vooral gekeken naar **wat** een medewerker het laatste jaar presteerde. In het nieuwe systeem beklemtonen we ook het belang van **hoe**. Dat 'hoe' slaat op hoe de medewerker functioneert op de werkvloer. Dan komen de waarden in beeld. We willen onze **waarden** laten doordringen bij elke medewerker en zo alle neuzen in dezelfde richting krijgen. De doelstellingen en de waardenbeleving zijn nu even belangrijk bij de evaluatie.



## → Trots op ons product

Kraantjeswater is het strengst gecontroleerde voedingsmiddel en dat mag best wat meer in de kijker staan. Daarom gaat De Watergroep voluit voor productpromotie. In de zomer van 2015 namen we een **tweede waterbar** in gebruik, die meteen ingezet werd op sportieve en culturele evenementen.

Daarnaast startten we met de voorbereiding om het project drinkKraantjeswater van Limburg uit te breiden naar het hele werkgebied van De Watergroep.



**drinkKraantjeswater** is een Limburgs project dat startte in 2009. De huidige partners zijn de afvalintercommunale Limburg.net en De Watergroep. Het doel van drinkKraantjeswater is zoveel mogelijk mensen te overtuigen van de voordelen van kraantjeswater: het is lekker, milieuvriendelijk, goedkoop en gezond.

>> Meer op [www.drinkkraantjeswater.be](http://www.drinkkraantjeswater.be)



## T R O T S   O P   O N S   P R O D U C T



**kraantjeswater**  
= strengst  
gecontroleerde  
voedingsmiddel

**Productpromotie**  
via waterbars

**Project drinkKraantjeswater**  
Vlaming overtuigen van de voordelen  
van kraantjeswater:  
lekker / milieuvriendelijk / goedkoop / gezond

**drinkKraantjeswater**  
water met een grote K

## → Nieuw bezoekerscentrum De Rietgors in Kluizen

Op 25 september 2015 huldigde De Watergroep het nieuwe bezoekerscentrum van het waterproductiecentrum van Kluizen officieel in. Omdat we aan de spaarbekkens van Kluizen regelmatig zeldzame vogelsoorten spotten, kreeg het bezoekerscentrum de naam van een beschermde zangvogel: 'De Rietgors'. Op zondag 4 oktober kon het grote publiek het hele waterproductiecentrum bezoeken op Open Bedrijvendag.

In het voorjaar van 2015 namen zo'n 25 medewerkers van De Watergroep hun intrek in het nieuwe administratieve centrum met een bezoekersruimte voor 60 personen. Naast de logistieke mogelijkheden van het gebouw, waar de medewerkers hun kleed- en wasruimtes hebben en ook de eetzaal is, is er een nieuw laboratorium voor de productiecontrole. De oude gebouwen (bureaucontainers) werden verkocht.



## → Kantoren in Leuven gerenoveerd

Op 30 november 2015 huldigde burgemeester Louis Tobback het gerenoveerde kantoorgebouw van de provinciale directie Vlaams-Brabant van De Watergroep officieel in, in hartje Leuven. Met deze renovatie bevestigt De Watergroep haar verankering in de stad. Het hele gebouw kreeg een grondige opfrisbeurt.

Het hele gebouw werd onder handen genomen. Muren werden gesloopt om meer open ruimtes te creëren, hoogteverschillen werden weggewerkt, lift, sanitair en vloerbedekking zijn vernieuwd, en alle ramen en deuren kregen een nieuw kleurtje. Ook de elektriciteit werd vernieuwd en het gebouw werd uitgerust met toegangscontrole, camerabewaking, nieuwe brand- en inbraakdetectie. Ten slotte kreeg de buitenkant een facelift. Het gebouw werd hierdoor tot één geheel samengebracht en is duidelijk herkenbaar voor elke voorbijganger.

'Met al deze aanpassingen willen we voor de 65 medewerkers in dit kantoor een veilige en moderne werkomgeving creëren, om zo onze 723.000 Vlaams-Brabantse klanten een nog betere dienstverlening te kunnen aanbieden', zegt Herman Van Outgaerden, voorzitter van de raad van bestuur.



## → Leren uit klachten

In 2015 kreeg De Watergroep 1.279 meldingen van klachten. Dat is 14% minder dan in 2014. Van al die klachten waren er 1.275 ontvankelijk. Daarvan bleken er 606 gegrond en 653 ongegrond te zijn. Van alle gegronde klachten waren er eind 2015 nog 16 niet afgehandeld, 13 niet opgelost, en 593 opgelost.

### Minder meldingen over communicatie

Ondanks de moeilijkheden met de overgang naar het nieuwe facturatieprogramma stelde de klachtendienst vast dat het percentage gegronde klachten over communicatie met 4% daalde. Deze klachten worden bijvoorbeeld veroorzaakt door het laat inplannen van werken, waardoor we de reglementaire termijn van drie werkdagen voor een

waarschuwing niet kunnen respecteren. Er kwamen vorig jaar 7% minder klachten over 'onvriendelijke medewerkers' dan in 2014. Om ervoor te zorgen dat onze klanten steeds correcte informatie krijgen, komt er een intensief opleidingstraject voor de front- en backofficemedewerkers over de toepassing van reglementen en over klantgericht handelen. We breiden de digitale dienstverlening aan de klanten verder uit met een elektronisch klantenportaal (e-loket) met bijzondere aandacht voor gebruiksvriendelijkheid.

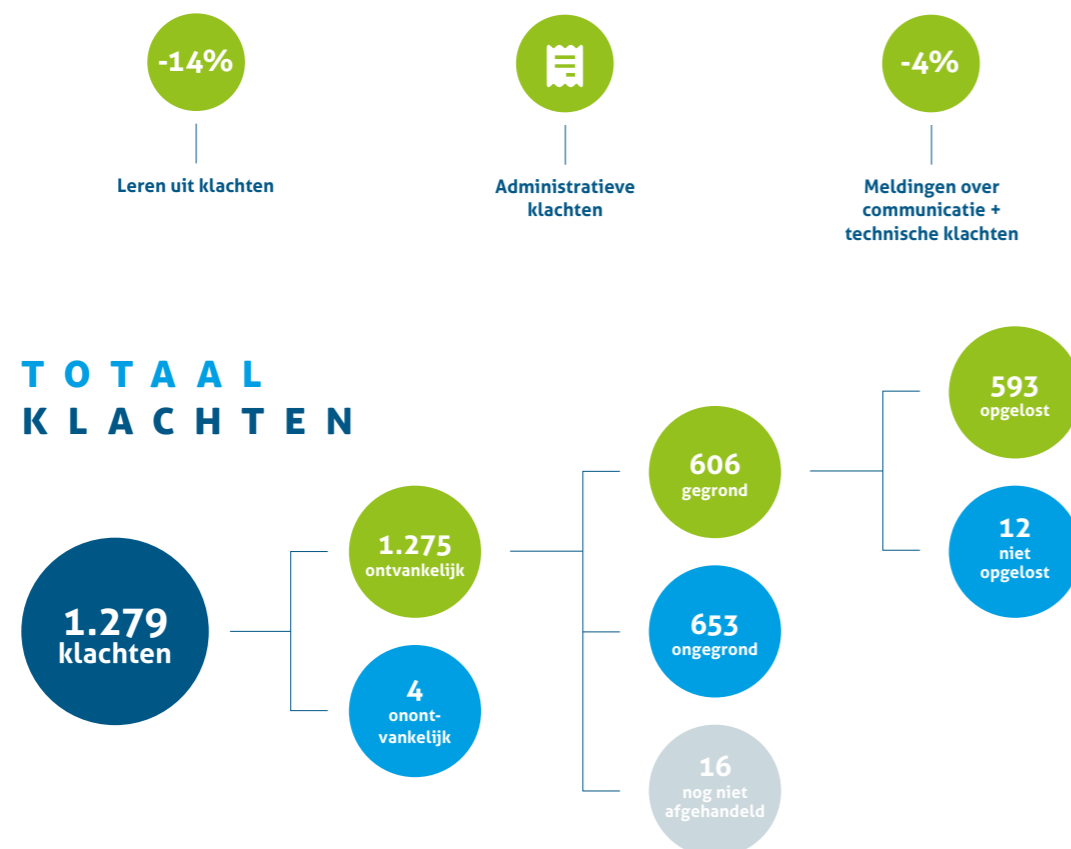
### Technische klachten

Er waren ook technische klachten en meldingen over de waterkwaliteit. Zo bleef West-Vlaanderen in 2015 kampen met een verouderd leidingennet in Wingene. Er werden al drinkwaterleidingen vervangen, maar ook de komende jaren zijn nog investeringen nodig, in synergie met andere openbare werken gebeuren. In Tongeren werden de klanten geconfronteerd met een tijdelijk probleem van abnormale kalkophoping in de leidingen. De andere klachten gingen over 'verkleurd' water na werken aan het leidingennet, abnormale chloorgeur en roest in de leidingen. Een nieuw actiepunten voor 2016 is de sensibilisering van aannemers die werken in opdracht van De Watergroep over snelle en correcte opvolging van klachten over laat en slecht herstel van stoepen of opritten.

### Sensibilisering

De doorlooptijd van de centrale klachtenbehandeling was in 2015 gemiddeld 30 dagen. In 2014 was dat één dag langer. De klachtendienst streeft elk jaar opnieuw naar een kortere doorlooptijd.

## LEREN UIT KLACHTEN







**De Watergroep**

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

[www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be)  
[jaarverslag2015.dewatergroep.be](http://jaarverslag2015.dewatergroep.be)

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba 

**Maatschappelijke zetel**

Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel

T 02 238 94 11 • F 02 230 97 98

[info@dewatergroep.be](mailto:info@dewatergroep.be)

BTW BE 0224 771 467