

# Jaarverslag 2013



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

jaarverslag2013.dewatergroep.be

# Inhoud

<b>Over De Watergroep</b> .....	<b>4</b>
100 jaar jong, klaar voor de toekomst	4
Raad van Bestuur en directiecomité	6
Samenstelling en werking bestuursorganen	7
Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen	9
<b>Drinkwater</b> .....	<b>11</b>
2013 in cijfers	11
De Watergroep neemt IWM en gemeentelijk waterbedrijf Hoeilaart over	16
Drinkwatertarieven in Vlaanderen en in de wereld	17
Kwaliteit van bron tot kraan	18
Laboratorium investeert in nieuwe technologie	20
De Watergroep investeert in een toekomstgerichte drinkwatervoorziening	21
Een nieuwe milieubeleidsverklaring	25
Grondwaterwinningen in natuurlijk evenwicht	25
Grondwaterwinning in harmonie met natuurontwikkeling	27
Onderzoek en ontwikkeling	27
Productontwikkeling	31
Netwerkmodel in dialoog met andere toepassingen	34
Risicobeheer van bron tot kraan	34
Geografische informatie wint aan belang	35
Van reststof naar grondstof	36
<b>Afvalwater</b> .....	<b>37</b>
Wat is RioPACT?	37
RioP, rioleringsdiensten van a tot z	38
RioAct, een concept op maat	39
<b>Industriewater</b> .....	<b>40</b>
PepsiCo Veurne neemt waterinstallatie officieel in dienst	40
Kanaalwaterinstallatie bij Oleon & Fuji Oil	41
Grijs water uit De Gavers	41
Conditiebepaling van proceswaterinstallaties	42
<b>Voor en door mensen</b> .....	<b>43</b>
Een personeelsbeleid op maat van De Watergroep	43
Leren uit klachten	47
Naar één uniform en klantgericht bedrijfsplatform	48
Kraantjeswater in de kijker	49
De Watergroep in dialoog	50

## Voorwoord



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

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

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

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

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

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

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

*Herman Van Autgaerden, voorzitter Raad van Bestuur*

# Over De Watergroep



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

→ Meer dan  
1.450  
medewerkers  
zijn dagelijks  
in de weer  
voor water.

## → 100 jaar jong, klaar voor de toekomst

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



## Missie, visie en waarden van De Watergroep

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

### • 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.

## Proost op 100 jaar watervoorziening

September 2013 stond in het teken van '100 jaar watervoorziening' met een jubileumviering in de Leuvense Brabantthal. Op vrijdag 13 september waren 470 externe genodigden te gast op de academische zitting in aanwezigheid van Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu. Op zaterdag 14 september volgde een sfeervol personeelsfeest.

Naar aanleiding van de **jubileumviering** werd eveneens een mooi fotoproject afgerond: alle watertorens van De Watergroep werden in beeld gebracht.



Klaar voor viering '100 jaar watervoorziening' in de Brabantthal

## → Raad van Bestuur en directiecomité

### Raad van Bestuur



#### **Zittend van links naar rechts:**

Kristel Gevaert, ondervoorzitter  
Annemie Deckers, bestuurder  
Albert Vandezande, ondervoorzitter  
Tania Janssens, ondervoorzitter  
Freddy De Chou, bestuurder  
Annie Mervillie, bestuurder  
Luc Vande Caveye, bestuurder

#### **Staand van links naar rechts:**

Luk Vandekerkhove, bestuurder  
Michiel Van Peteghem, regeringscommissaris  
(vanaf 1-2-2014)  
Mieke Van Hootegem, bestuurder  
Boudewijn Van De Steene, directeur-generaal  
Herman Van Autgaerden, voorzitter  
vanaf 10-01-2014, voorheen bestuurder

Luc Asselman, voorzitter tot 9-12-2013,  
bestuurder vanaf 10-01-2014  
Pieter De Cuyper, regeringscommissaris  
(vanaf 25-01-2013)  
Dirk Robbeets, bestuurder  
(vanaf 14-06-2013)  
Rosa Lernout-Martens, bestuurder  
Francis Bosmans, bestuurder  
Jozef De Borger, bestuurder

#### **Niet op de foto:**

Danny Deneuker, bestuurder  
Mieke Offeciers-Van De Wiele, bestuurder  
René Swinnen, bestuurder (tot 14-06-2013)  
Paul Thomas, regeringscommissaris (tot 25-01-2013)

## Directiecomité



### Van links naar rechts:

Eddy Troosters, provinciaal directeur Vlaams-Brabant  
Michel Vanroy, provinciaal directeur Limburg  
Luc Keustermans, technisch directeur  
Paul Suenens, provinciaal directeur West-Vlaanderen  
Boudewijn Van De Steene, directeur-generaal

Sammy Wuyts, directeur algemene zaken  
(vanaf 1-02-2014)  
Jan Hammenecker, commercieel directeur  
Karin Stengée, provinciaal directeur Oost-Vlaanderen

## → Samenstelling en werking bestuursorganen

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

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

## Werking centrale bestuursorganen

Op 9 december 2013 is het mandaat geëindigd van de heer Luc Asselman, voorzitter van de Raad van Bestuur. De Vlaamse regering heeft met ingang van 10 januari 2014 de heer Herman Van Autgaerden aangesteld als **nieuwe voorzitter**. De heer Luc Asselman werd vanaf die datum aangesteld als bestuurder. Er kwam in 2013 ook een einde aan het mandaat van de heer René Swinnen. De Algemene Vergadering heeft de heer Dirk Robbeets aangesteld als bestuurder met ingang van 14 juni 2013.

De Vlaamse Regering heeft de mandaten hernieuwd van mevrouw Tania Janssens en van mevrouw Mieke Offeciers-Van De Wiele.

De Vlaamse Regering heeft bovendien de heer Pieter De Cuyper aangesteld als regeringscommissaris, ter vervanging van de heer Paul Thomas.

De Raad van Bestuur vergaderde in 2013 vijftien keer. Het gemiddelde aanwezigheidspercentage bedroeg 92%.

Binnen de Raad van Bestuur waren de volgende **comités** actief:

- het comité van voorzitter en ondervoorzitters
- het Auditcomité
- het comité Vastgoed en Investerings
- het comité business unit Industrie en Services.

De Raad van Bestuur is vertegenwoordigd in de patronale afvaardiging binnen de paritair samengestelde Consultatieve commissie voor de Pensioenen. De comités geven advies over de hun toegewezen dossiers. De gemiddelde aanwezigheidsgraad voor de comités bedroeg 90%.

De leden van de Raad van Bestuur worden vergoed volgens het vergoedingsstelsel dat werd vastgesteld door de Algemene Vergadering op 8 juni 2007 en gewijzigd bij besluit van de Algemene Vergadering van 6 juni 2008.

## Werking provinciale bestuursorganen

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 2013:

provincie	aantal vergaderingen	aanwezighheidsgraad
West-Vlaanderen	9	87%
Oost-Vlaanderen	10	89%
Vlaams-Brabant	12	92%
Limburg	12	89%

In 2010 zijn de RioP-waterdiensten voor de provincies West- en Oost-Vlaanderen in werking getreden. De leden van de Raad van Bestuur die wonen in de provincie van de daarmee overeenstemmende RioP-waterdienst, zijn lid van het provinciaal comité en van het bureau van het provinciaal comité van die RioP-waterdienst.

Volgende tabel geeft een overzicht van de werking van de provinciale bureaus RioP in 2013:

provincie	aantal vergaderingen	aanwezighheidsgraad
West-Vlaanderen	6	85%
Oost-Vlaanderen	6	77%

## Directiecomité

De dagelijkse leiding van De Watergroep is in handen van het directiecomité. Het directiecomité staat in voor de correcte vertaling van de beleidslijnen die worden uitgezet door de Raad van Bestuur. De brutolonen van de 8 leden van het directiecomité bedroegen in 2013 in totaal 728.614 euro.



## → Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen

De Watergroep maakt werk van deugdelijk bestuur en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Sinds 2006 is bij De Watergroep een **Auditcomité** actief binnen de schoot van de Raad van Bestuur. De leden van het Auditcomité worden benoemd door de Raad van Bestuur, die eveneens de voorzitter van het Auditcomité kiest. Daarnaast is er de **afdeling Interne Audit**, die autonoom en onafhankelijk werkt. Vanuit ons maatschappelijk engagement werken we sinds jaren actief mee aan waterprojecten in het Zuiden, onder meer in Chili, Madagaskar en Suriname.

### Werking van het Auditcomité

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

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

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

In 2013 is het Auditcomité **zes keer bijeengekomen**, met als belangrijkste onderwerpen:

- de actualisering van het meerjarenplan interne audit;
- de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen bij onder meer het beheer van gebouwen en percelen, de autonome investeringskredieten, de allocatie en interne doorrekeningen, de business unit Industrie & Services, de dubieuze debiteuren, de voertuigenpolissen, de grijswaterprojecten, de leveranciers en de dienstvoertuigen;
- de administratieve onderzoeken naar aanleiding van meldingen;
- de opvolging van de implementatie van aanbevelingen en managementacties met betrekking tot eerder uitgevoerde audits.

### Taken van de afdeling Interne Audit

De afdeling Interne Audit werkt **autonoom** en **onafhankelijk**. 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 op 30 september 2011 verlengd met een periode van 3 jaar.

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

## Waterprojecten in het buitenland

Sinds enkele jaren werkt De Watergroep actief mee aan enkele waterprojecten in het Zuiden. In mei 2013 werd met de ingebruikname van een drinkwaterinstallatie in **Chili** het eerste buitenlandse project van de business unit Industrie & Services afgerond. De ontziltingsinstallatie levert gezond drinkwater op het eiland Isla Damas en zal daardoor het plaatselijke ecotoerisme stimuleren. Ook de 800 inwoners van het vissersdorp Punta Chorros zullen hier zeker baat bij hebben. Dit project liep in samenwerking met het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling, de Gentse universiteit, de ngo PROTOS, het departement Internationaal Vlaanderen en onze lokale partner Cazalac. De Watergroep stond in voor advies, financiële ondersteuning en nam de opstart van de installatie voor haar rekening. Daarbij werd ook een praktische opleiding gegeven aan de plaatselijke medewerkers van het ministerie van Bosbouw, die nu instaan voor de uitbating van het waterproductiecentrum.

Ook het project in **Suriname** werd succesvol afgerond. Eind november trokken 5 medewerkers van De Watergroep naar het dorp Galibi om er de drinkwatervoorziening op te starten. Dit kustdorp met 1.000 inwoners is enkel per boot bereikbaar. In 2012 bouwde De Watergroep

hier al een waterproductiecentrum met een capaciteit van 20 m<sup>3</sup> per uur. Om tot een continue bevoorrading te komen, waren nog twee werken nodig: het inschakelen van een watertoren en een noodgenerator. Voortaan hebben de inwoners van Galibi 24 uur per dag, 7 dagen per week toegang tot veilig en gezond drinkwater. Een lokaal watercomité staat nu verder in voor de exploitatie.

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



De watertoren  
in Suriname



Waterproject in Chili

# Drinkwater



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

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

De Watergroep investeert in kwaliteitsvol drinkwater, nu en in de toekomst. We volgen de kwaliteit van ons drinkwater van bron tot kraan. En we zorgen ervoor dat we klaar staan voor mogelijke uitdagingen die op ons afkomen, zowel wat de kwaliteit als de kwantiteit van ons water betreft. Daarom investeren we in onze infrastructuur, in nieuwe technologie én in de knowhow van onze gespecialiseerde medewerkers.

## → 2013 in cijfers

### Inwoners & leveringseenheden



inwoners

2012  
2.854.192

+ 8.853  
→

2013  
2.863.045



leverings-  
eenheden  
in dienst

2012  
1.209.807

+ 11.919  
→

2013  
1.221.726

Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van De Watergroep is gestegen van 2.854.192 inwoners eind 2012 naar 2.863.045 inwoners op 31 december 2013. Het aantal in dienst zijnde leveringseenheden is met 11.919

gestegen tot een totaal van 1.221.726. Het verzorgingsgebied van De Watergroep bestond eind 2013 uit 170 gemeenten, waarvan 148 volledig en 22 gedeeltelijk bevoorrad werden.

## Aantal leveringseenheden in dienst

Provincie	2013	2012	stijging	% stijging
West-Vlaanderen	355.340	351.658	3.682	1,05%
Oost-Vlaanderen	239.414	237.255	2.159	0,91%
Vlaams-Brabant	295.457	292.898	2.559	0,87%
Limburg	331.515	327.996	3.519	1,07%
<b>Totaal</b>	<b>1.221.726</b>	<b>1.209.807</b>	<b>11.919</b>	<b>0,99%</b>

## Aantal inwoners

Provincie	2013	2012	stijging	% stijging
West-Vlaanderen	809.271	807.140	2.131	0,26%
Oost-Vlaanderen	552.116	550.174	1.942	0,35%
Vlaams-Brabant	709.650	707.087	2.563	0,36%
Limburg	792.008	789.791	2.217	0,28%
<b>Totaal</b>	<b>2.863.045</b>	<b>2.854.192</b>	<b>8.853</b>	<b>0,31%</b>

## Leidingnet



De klanten worden bevoorrad via een uitgebreid leidingnetwerk, dat op 31-12-2013 een lengte had van 30.953 km (aangroei van 0,5%). Het grootste deel hiervan betreft distributieleidingen (84%), de overige leidingen zijn toevoer- of ruwwaterleidingen.

In 2013 was de natuurlijke aangroei van het netwerk 151 km. Deze is gelijk aan het verschil tussen de lengte van de nieuw aangelegde leidingen met de lengte van de uit exploitatie genomen leidingen. De **gemiddelde leeftijd** van het leidingnet is **34 jaar**. De leidingen die **uit exploitatie** werden **genomen in 2013** hadden een gemiddelde leeftijd van **44 jaar**.

Lengte leidingnet (km)	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal
Nieuw in 2013 (a)	98,1	53,8	76,8	94,8	323,5
Uit exploitatie in 2013 (b)	55,8	28,6	33,8	54,0	172,1
Aangroei in 2013 (a)-(b)	42,4	25,2	43,1	40,8	151,4
<b>Totaal netwerk in dienst op 31-12-2013</b>	<b>10.163</b>	<b>4.997</b>	<b>7.212</b>	<b>8.580</b>	<b>30.953</b>

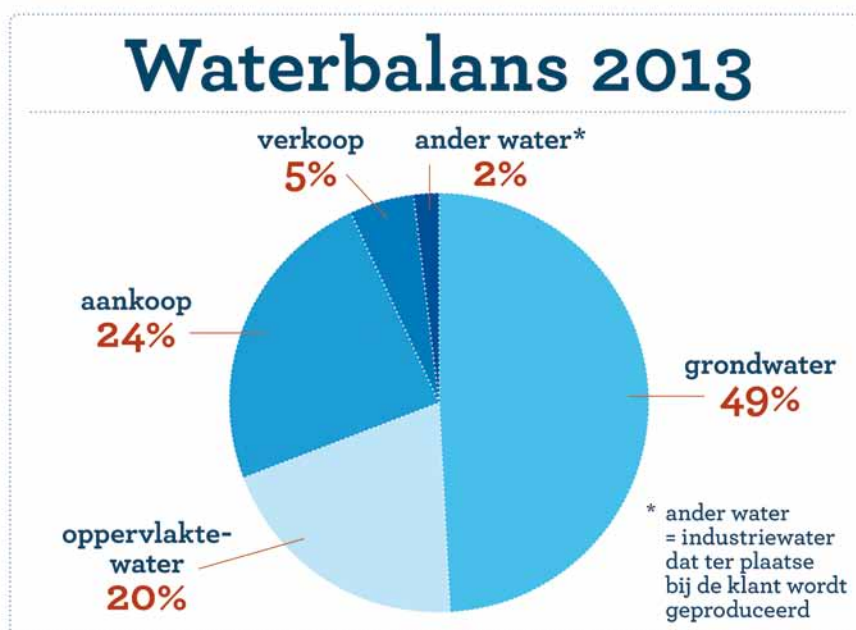
## Waterproductie

In 2013 heeft De Watergroep 122.433.787 m<sup>3</sup> drinkwater geproduceerd. Dit is een stijging van 0,75% ten opzichte van 2012. De Watergroep heeft 155.496.910 m<sup>3</sup> beschikbaar volume aan drinkwater voor haar eigen klanten en biedt daarnaast 3.404.521 m<sup>3</sup> 'ander water' op maat aan. Dit is industriewater dat bij industriële klanten ter plaatse wordt geproduceerd.

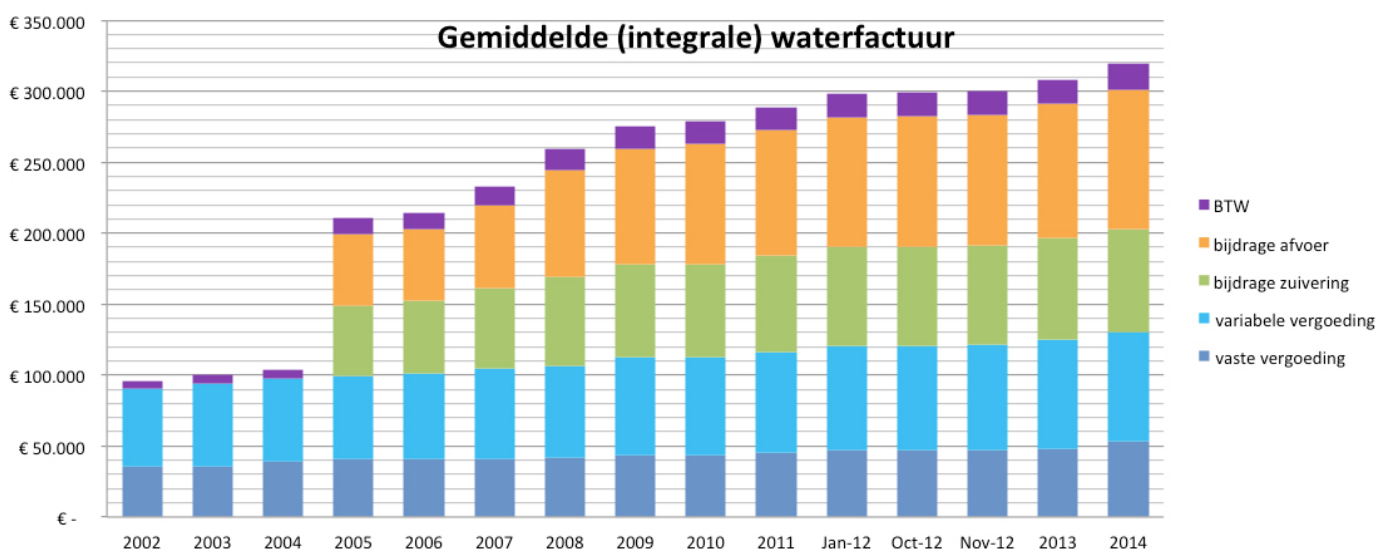
Totaal voor De Watergroep	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	2013 (in m <sup>3</sup> )	2012-2013 (in %)
Water beschikbaar in eigen installaties na behandeling	36.675.379	16.413.266	26.914.242	42.430.900	122.433.787	0,75%
Aangekocht bij andere directies van De Watergroep		1.652.500	886.944	207.235	2.746.679	
Aangekocht bij derden	11.646.802	12.136.655	16.622.774	1.322.541	41.728.772	0,24%
Verkocht aan andere directies De Watergroep		5.262	1.859.735	881.682	2.746.679	
Verkocht aan derden	1.352.917	3.466.117	3.048.032	798.583	8.665.649	12,08%
<b>Beschikbaar volume DRINKWATER</b>	<b>46.969.264</b>	<b>26.731.042</b>	<b>39.516.193</b>	<b>42.280.411</b>	<b>155.496.910</b>	<b>0,05%</b>
Beschikbaar volume ANDER WATER	302.037	1.239.143	1.742.919	120.422	3.404.521	19,56%

Het water beschikbaar in eigen installaties na behandeling is **met 0,75% lichtjes gestegen**. De wateraankopen stijgen met 0,24%. De waterverkoop aan derden stijgen met 12,08%. De Watergroep heeft in 2013 meer water verkocht aan IWM, SWDE en TMVW.

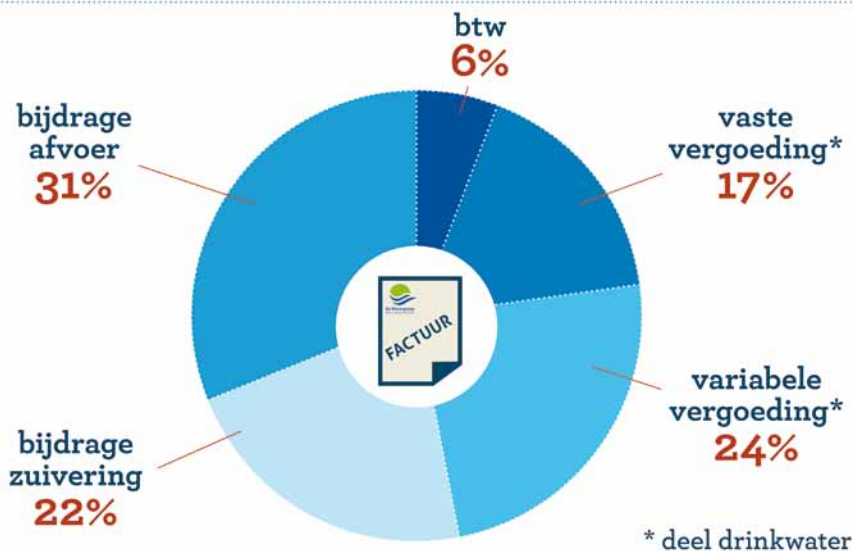
Het netto-resultaat van deze **waterbalans** is het feit dat het totaal beschikbaar volume aan drinkwater voor verdeling aan de klanten **lichtjes is gestegen met 0,05%** ten opzichte van 2012.



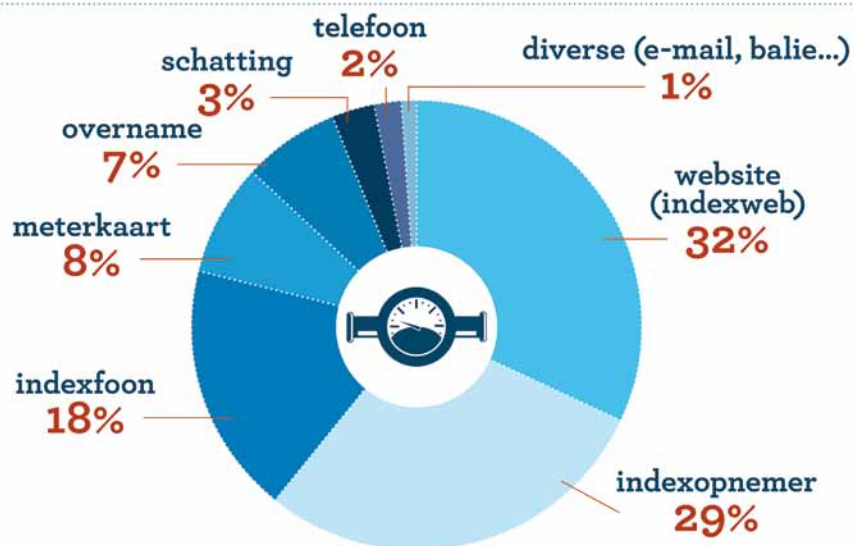
<b>KERNCIJFERS</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Productie (miljoen m<sup>3</sup>)</b>		
Grondwater	87,48	86,76
Oppervlaktewater	34,96	34,76
<b>Totaal</b>	<b>122,43</b>	<b>121,52</b>
<b>Aankoop van derden (miljoen m<sup>3</sup>)</b>		
SWDE	26,13	25,00
AWW	5,25	5,49
TMVW	9,03	9,80
Andere	1,31	1,34
<b>Totaal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



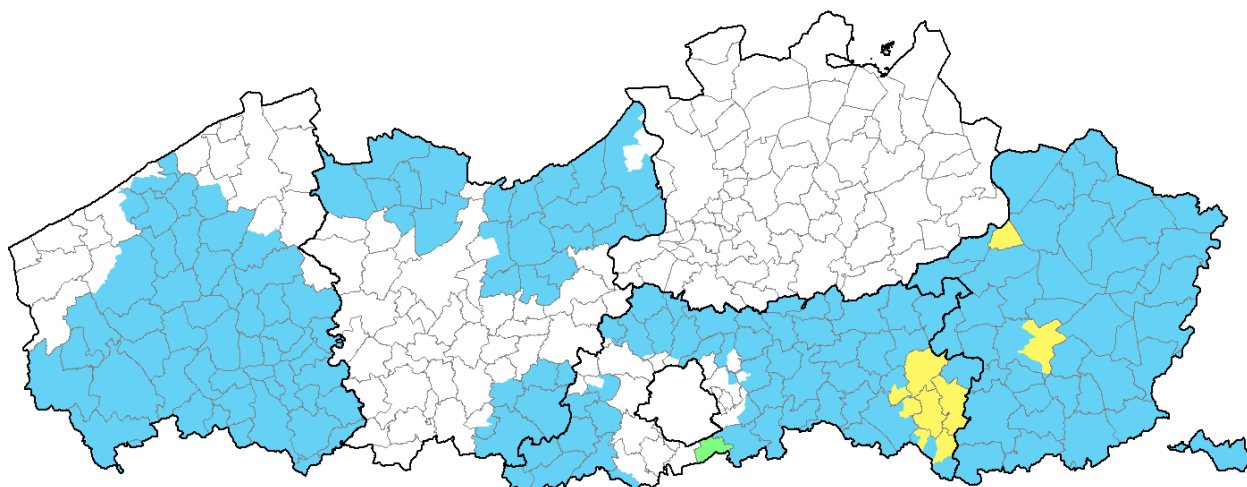
## Hoe ziet de gemiddelde integrale waterfactuur eruit?



## Meterstand bereikt ons via:



## → De Watergroep neemt IWM en gemeentelijk waterbedrijf Hoeilaart over



### Legende

- De Watergroep
- IWM
- Hoeilaart

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

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

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



Watertoren Hoeilaart



Klinken op de overname in Hoeilaart

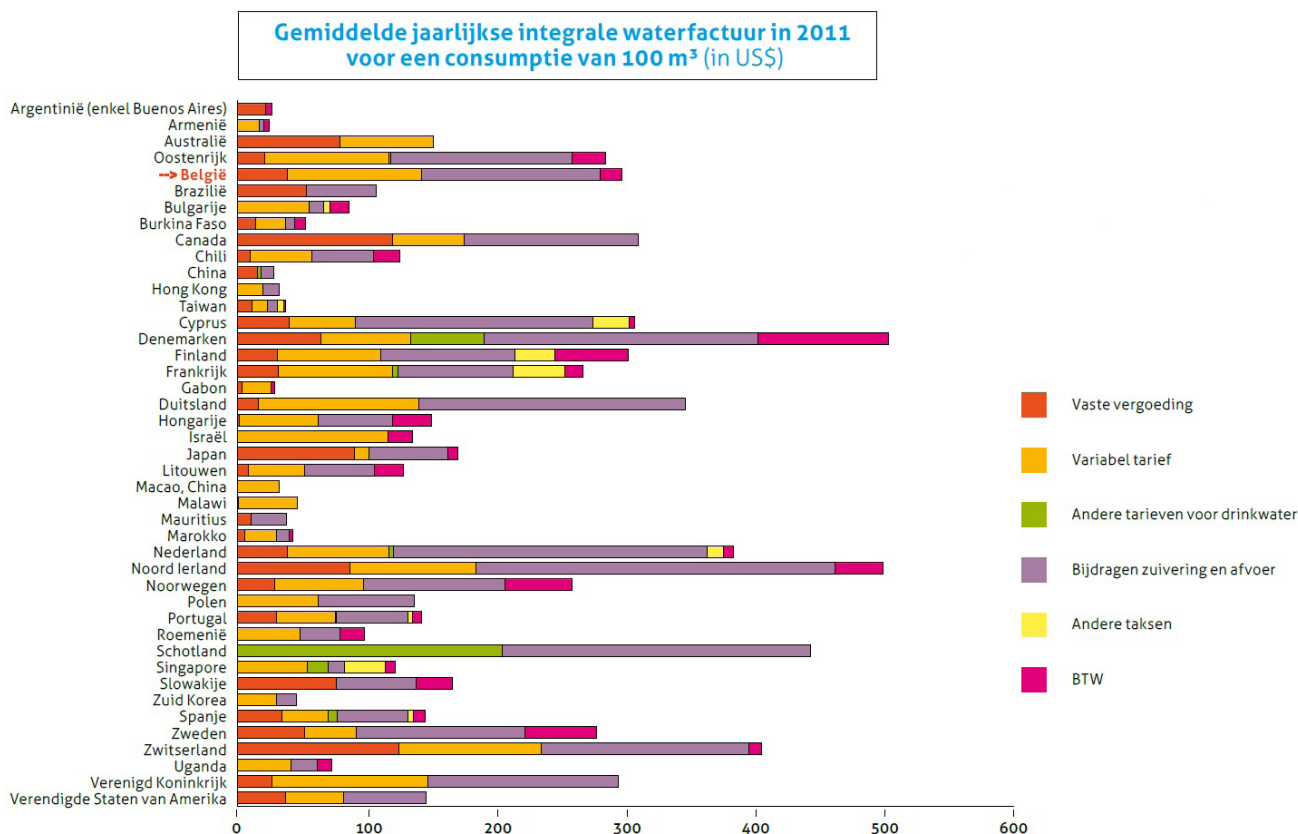


## → Drinkwatertarieven in Vlaanderen en in de wereld

Op basis van benchmarks blijkt dat de **tarieven van De Watergroep** een gemiddelde plaats innemen, zowel in Vlaanderen als in de wereld.

In haar rapport 'De Watermeter' vergeleek de Vlaamse Milieumaatschappij de tarieven van de Vlaamse drinkwaterbedrijven. De Watergroep zit daarbij in de middenmoot, waarbij de directie in Limburg zelfs een van de goedkoopste tarieven heeft.

Op internationaal niveau vergeleek IWA (International Water Association) de tarieven van 47 landen en 180 steden. Op basis van een internationale vergelijking van de integrale waterfactuur, zien we dat **België een gemiddelde plaats** inneemt. Armenië, Argentinië en China behoren tot de goedkoopste landen, Ierland en Denemarken tot de duurste. Uniek in Vlaanderen is de levering van 15 m<sup>3</sup> gratis drinkwater per gedomicilieerde persoon.



## → Kwaliteit van bron tot kraan

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

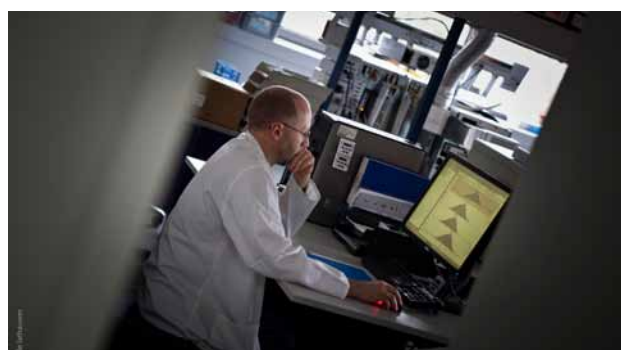
In het kader van de erkenning en de accreditatie nam het laboratorium in 2013 deel aan 80 internationale ringtesten voor microbiologische, anorganische en organische parameters. De goede scores behaald bij deze ringonderzoeken bevestigen de hoge kwaliteitsstandaard van de dagelijks uitgevoerde metingen.

### Controle op productie en distributie

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

#### • Wettelijke controle

In het kader van de wettelijke controle worden analyses uitgevoerd op monsters die genomen zijn aan de keukenkraan van de klant. De analyses van het type **bewaking** omvatten een groot aantal bacteriologische en chemische parameters (waaronder stikstofverbindingen en metalen), die een drinkwaterbedrijf in staat stellen om dagelijks de drinkwaterkwaliteit van het gedistribueerde water op te volgen. De analyses van het type **audit** omvatten alle parameters van het bewakingspakket, aangevuld met een breed scala aan zware metalen en organische verbindingen zoals polycyclische koolwaterstoffen, bestrijdingsmiddelen en bijproducten van de desinfectie met chloor.



### Wettelijke kwaliteitscontroles in 2013



Bewakingscontroles (7.381)  
+ Auditcontroles (1.228)

= **8.609 x**  
**uitstekende kwaliteit!**

De tabel hieronder geeft een overzicht van het aantal uitgevoerde controles. Het aantal auditmonsters daalde ten opzichte van 2012 omdat de auditcontrole van de openbare gebouwen categorie 1 werd vervangen door een bewakingscontrole.

	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal De Watergroep	Extern	Totaal
Bewaking	1.985	2.163	1.636	1.597	7.381	242	7.623
Audit	294	269	309	356	1.228	112	1.340

#### • Uitstekende kwaliteit

De uitgevoerde metingen toonden aan dat de **kwaliteit van het geleverde drinkwater** ook in 2013 **uitstekend** was. Sporadisch werd een bacteriologische normoverschrijding vastgesteld bij controles aan de keukenkraan. Bij een bijkomende staalname bleek dat het water steeds conform was aan de watermeter. Normoverschrijdingen aan de keukenkraan konden meestal worden toegeschreven aan de toestand van de binnenhuisinstallatie en de aanwezigheid van huishoudelijke waterbehandelingstoestellen zoals filters en ontharders.

#### • Problemen in Geetbets

In de zomer van 2013 werden we geconfronteerd met een langdurige bacteriologische besmetting van het leidingwater in een gedeelte van de gemeente **Geetbets**. De bacteriologische resultaten wezen op verschillende puntvervuilingen. Uit onderzoek van de binneninstallaties bleek dat tal van kruisverbindingen aanwezig waren in het betreffende gebied, waardoor water uit regenwaterputten discontinu in de distributieleiding werd geïnjecteerd op momenten dat de druk in het net laag was. Alle kruisverbindingen werden afgekoppeld en uit de controle tijdens de nazorg bleek dat de bacteriologische kwaliteit terug in orde was. De controle op de aanwezigheid van kruisverbindingen zal een belangrijk onderdeel vormen bij het opstellen van de waterveiligheidsplannen voor de distributie van drinkwater.

#### • Normoverschrijdingen voor lood

Normoverschrijdingen voor lood worden nog slechts sporadisch vastgesteld, omdat praktisch alle loden aansluitingen zijn vervangen. De normoverschrijdingen zijn hier meestal het gevolg van de aanwezigheid van lood in de binneninstallatie. Ook kan lood afkomstig zijn van koppelstukken uit messing. Sinds 25 december 2013 werd de loodnorm voor drinkwater verstrengd van 25 microgram/l naar 10 microgram/l.

Alle normoverschrijdingen werden gemeld aan de toezichthoudende overheid: de afdeling Operationeel Waterbeheer van de Vlaamse Milieumaatschappij en de dienst Toezicht en Volksgezondheid van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid. Ook de resultaten van bijkomende staalnames werden aan deze diensten gemeld, zodat er steeds een objectieve garantie is voor de drinkwaterkwaliteit.

#### • Aanvullende bedrijfscontroles

De aanvullende bedrijfscontroles hebben betrekking op:

- de analyses van de ruwwaterbronnen (putten van grondwaterwinningen, toevoergebieden van de spaarbekkens van de oppervlaktewaterwinningen)
- de verschillende stappen tijdens de waterbehandeling
- kritische punten tijdens de distributie (watertorens, einde leidingen)
- ad-hoc monsternames bij werken aan het leidingnet.

	West-Vlaanderen	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Totaal
Bedrijfscontroles	5.367	2.933	1.881	2.336	12.517

## → Laboratorium investeert in nieuwe technologie

Het laboratorium van De Watergroep investeert continu in nieuwe technologie en nieuwe analysemethoden. Daardoor kunnen wij snel inspelen op mogelijke verontreinigingen en ook in de toekomst onze expertise als toonaangevend laboratorium vermarkten.

Een overzicht van de ontwikkelingen in 2013:

- Met behulp van vloeistofchromatografie, gekoppeld aan hogeresolutiemassaspectrometrie, ontwikkelde en valoriseerde het centrale laboratorium een **nieuwe methode** voor de analyse van twee **afbraakproducten van chloridazon**, een weid verspreide onkruidverdelger bij de bietenteelt.
- In de dienst **organische scheikunde** werd de bedrijfszekerheid verhoogd door het ontdebellen van de analysemethoden voor de PAK's en chloorinsecticiden op verschillende analysetoestellen.
- Voor de analysemethode van **polycyclische aromatische koolwaterstoffen** met gaschromatografie hebben we een erkenning bekomen volgens de Vlarelwetgeving. Voor de pakketten 'organofosforpesticiden' en 'uronen, carbamaten en aniliden' werd succesvol aan het LNE-ringonderzoek deelgenomen, wat leidde tot de indiening van een aanvraagdossier voor erkenning voor deze pakketten.
- De **monsternameprocedures** werden aangepast aan de strikte voorschriften van het Water Analyse Compendium van VITO, om conform te zijn aan de Vlarelwetgeving. De programmatie van de handterminals (PDA – personal digital assistant) voor de monsternemers werd in deze context aangepast.
- In de dienst **anorganische scheikunde** werd het dossier afgerond voor de aankoop van een ionchromatograaf, gekoppeld aan een massaspectrometer. Deze techniek moet ons in staat stellen om nieuwe stoffen te identificeren en te kwantificeren.
- Bij indiening van geregenereerde actieve kool werd het **uitloggedrag van jodide** op verschillende tijdstippen tijdens het spoel- en filtratieproces opgevolgd. Zo kunnen we garanderen dat de jodideconcentratie na actievekoolfiltratie voldoende laag is, zodat er geen reukproblemen optreden ingevolge de vorming van jodoform. Dit product veroorzaakt een zeer karakteristieke geur (ontsmettingsmiddel) met een zeer lage geurdrempel. Om een snelle screening toe te laten werd deze analyse telkens uitgevoerd met ICP MS.
- In de dienst bacteriologie werd het aankoopdossier afgerond voor een **flowcytometer**. Met dit toestel kan zeer snel (binnen enkele minuten) een screening van de bacteriologische samenstelling worden uitgevoerd.
- Om te voldoen aan rubriek 51 van Vlarem (werken met pathogenen) heeft het laboratorium een **nieuwe milieuvergunningsaanvraag** voor een inrichting van klasse 1 ingediend bij de bestendige deputatie van de provincie Vlaams-Brabant. Als belangrijk onderdeel hiervan heeft de dienst bacteriologie een gedetailleerd bioveiligheidsdossier opgesteld.
- De PCR-methode voor identificatie van pathogene organismen via de **moleculaire gentechnologie** werd op punt gezet voor de analyse van Legionella pneumophila. Deze bacteriestam kan longontsteking veroorzaken en komt voornamelijk voor in warm water. Deze techniek wendt niet alleen een selectieve identificatiemethode aan, maar levert ook al resultaat enkele uren na monsterontvangst. Dit zal ons toelaten om bij calamiteiten snel te reageren. Het is de bedoeling om deze methode als screeningstechniek in 2014 te laten erkennen door LNE-VITO.
- In samenwerking met de universiteit van Gent werden verdere screenings uitgevoerd naar de aanwezigheid van de **parasieten Cryptosporidium en Giardia**. Deze parasieten kunnen in het oppervlaktewater terecht komen via de feces van runderen. De resultaten bekomen op het ruwe oppervlaktewater van De Blankaart, Kluisen, De Gavers, Dikkebus en Zillebeke toonden aan dat de vermelde parasieten slechts in verwaarloosbare aantallen aanwezig waren. In het reine water waren zij afwezig.

De expertise van het laboratorium kon in 2013 verder worden **vermarkt** door het uitvoeren van analyses van de drinkwaterbedrijven IWM, Pidpa en SWDE. Daarnaast voerde het laboratorium analyses uit in opdracht van andere laboratoria zoals de Bodemkundige Dienst van België.

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

## → De Watergroep investeert in een toekomstgerichte drinkwatervoorziening

Via het **investeringsprogramma productie en toevoer** trekt De Watergroep elk jaar circa 30 miljoen euro uit voor uitbreiding of vernieuwing van waterproductiecentra, watertorens, reservoirs, toevoerleidingen en drukverhogingsinstallaties.

Naast het investeringsprogramma wordt ca. 1 miljoen euro uitgetrokken voor **kleinere herstellingen en renovaties** in de meer dan 300 sites die De Watergroep beheert.

### Investerings in West-Vlaanderen

#### • Renovatie van waterproductiecentrum De Blankaart (Diksmuide)

De Blankaart dateert van 1973 en is daardoor het **oudste productiecentrum** op basis van oppervlaktewater van De Watergroep. De Blankaart is cruciaal voor de drinkwatervoorziening in West-Vlaanderen: met een dagelijkse productiecapaciteit van 40.000 m<sup>3</sup>, levert het drinkwater aan 200.000 mensen. Dit staat voor 22% van het totale verbruik van De Watergroep in deze provincie. De infrastructuur is inmiddels verouderd, de zuiveringstechnologie is niet meer de meest performante en

duurzame. Daarom werkt De Watergroep een masterplan uit voor de gefaseerde bouw van een volledig nieuwe installatie in de periode 2015-2023. Dit omvat een **volledige vernieuwing van het spaarbekken, de waterbehandeling en de slibbehandeling**. In afwachting zijn al renovatiewerken opgestart. Sinds februari 2013 leveren we bovendien zachter water vanuit De Blankaart. Door de stof natriumhydroxide in plaats van kalkmelk toe te voegen aan het productieproces, daalde de hardheid van het water van 37 Franse graden naar 26 à 30 Franse graden.

#### • Nieuwe voegbanden voor het spaarbekken

De betonnen wanden van het achthoekige spaarbekken zijn, om thermische bewegingen op te vangen, opgebouwd uit kleinere 'moten'. Deze moten zijn onderling waterdicht verbonden door ingebetonnerde PVC-voegbanden. Na 40 jaar zijn bij een aantal van deze voegbanden barsten en scheuren ontstaan door de inwerking van UV-straling, weersomstandigheden en mechanische belasting. De voorbije 4 jaar werd de functie van 22 voegbanden preventief overgenomen door rubberen voegbanden. Duikers hebben die vanuit het spaarbekken over de voegen geklemd. Dit project werd afgerond in 2013.



Waterproductiecentrum De Blankaart

#### • **Het nieuwe concept**

In 2013 werd het ontwerp opgesteld voor de nieuwe nabehandeling, de reinwaterberging en de hoogdruk-pompen. De nieuwe nabehandeling zal bestaan uit een combinatie van ozonering, actiefekoolfiltratie, UV-desinfectie en einddesinfectie met chloor.

De capaciteit van de nieuwe **reinwaterberging** en de opbouw van de **hoogdrukpomp** werden vastgelegd op basis van hydraulische modellering van het toevoernet. De nieuwe reinwaterberging zal een totale capaciteit hebben van 14.000 tot 16.000 m<sup>3</sup>. De nieuwe hoogdruppomp zal drie pomprichtingen omvatten: Hooglede, Popering en Diksmuide.

#### • **Een semi-industriële installatie in opbouw**

Om een aantal behandlungsstappen uit te testen en te optimaliseren, wordt op de site van De Blankaart een semi-industriële behandelingsinstallatie gebouwd die per uur 40 m<sup>3</sup> water kan behandelen. Deze installatie zal worden ingezet om de techniek van de voorbehandeling van het ruwe water uit te testen: een ionenwisseling voor de verwijdering van NOM (natuurlijk organisch materiaal) en een installatie voor vlokvorming en flotatie.

#### • **Nieuwe toevoerleiding tussen Menen en Geluveld**

De nieuwe toevoerleiding vervangt de bestaande gietijzeren leiding tussen het pompstation van Menen en het reservoir van Geluveld. De nieuwe leiding volgt een ander tracé dan de vorige en biedt meer capaciteit bij piek-

verbruiken. Aangezien deze leiding van ruim 11 kilometer doorheen de frontzone van de Eerste Wereldoorlog loopt, werd het traject vooraf gecontroleerd op de aanwezigheid van oorlogsmunitie en werd een explosieven-deskundige ingeschakeld om de werken veilig te laten verlopen. Op het traject werden naast munitie (300-tal projectielen) ook menselijke restanten van soldaten uit de Eerste Wereldoorlog gevonden. Dankzij de zorgvuldige voorbereiding en werkwijze hebben zich geen explosies voorgedaan.

### **Investerings in Oost-Vlaanderen**

#### • **Extra toevoerleiding van Eeklo naar Adegem**

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


#### • **Waterproductiecentrum Kluizen**

Het oppervlaktewater uit het eerste spaarbekken van het waterproductiecentrum Kluizen wordt via schachtpompen, opgesteld in de watervangtoren, naar het behandelingsstation gepompt. Dit transport verloopt doorheen 2 persleidingen, die gemonteerd zijn op een **tuikabelbrug** met een totale overspanning van 140 m.



Waterproductiecentrum Kluizen



 Tuikabelbrug in Kluizen

Om de aantasting van het betonnen brugdek te stoppen, wordt een waterdichte bekleding aangebracht. De dwarskrachtscheuren in het brugdek en de centrale pyloon zullen worden hersteld met gelijkde koolstofvezelwepening en de tuikabels krijgen een nieuwe zinkcoating. Ook beide stalen leidingen en alle vermogen- en signalisatiekabels worden volledig vernieuwd. Dit dossier werd aanbesteed in 2013.

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

• Een nieuw waterproductiecentrum met ontharding in Zele

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

## Investerings in Vlaams-Brabant

• Een nieuw waterproductiecentrum met centrale deelontharding in Haasrode

Op 4 oktober 2013 nam Leuvens burgemeester Louis Tobback het nieuwe waterproductiecentrum in Haasrode officieel in gebruik. Vanaf het najaar krijgen 73.000 inwoners van Oud-Heverlee, Leuven, Lubbeek en Bierbeek **onthard water** van 15 Franse graden vanuit dit nieuwe productiecentrum. Daarvoor bedroeg de hardheid tussen de 35 en de 41 Franse graden. De productiecapaciteit bedraagt 800 m<sup>3</sup> per uur.

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

De ontharding gebeurt door het water te laten stromen door een **korrelreactor**: een grote silo met zandkorrels die de kalk vasthouden. Als het zand verzadigd is, wordt het vervangen door vers zand. De reststof bestaat uit kalkkorrels, die onder meer kunnen worden gebruikt in de bouw.

Het nieuwe waterproductiecentrum met centrale deelontharding in Haasrode



Om de installatie in dienst te kunnen nemen, werden in 2013 ook de laatste leidingen afgewerkt:

- de ruwwaterleiding tussen de waterwinning Huiskens en het nieuwe waterproductiecentrum
- de toevoerleiding van het waterproductiecentrum naar Bierbeek. Op het tracé werden twee belangrijke spoorwegkruisingen uitgevoerd, onder meer met de hogesnelheidslijn Brussel-Luik.

## Investerings in Limburg

### • Een nieuw waterproductiecentrum met centrale deelontharding in Velm

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

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

Beide nieuwe gebouwen krijgen een **groendak**. Het dak van het nieuwe reservoir wordt daarenboven een toeristisch uitkijkpunt met zicht op de stad Sint-Truiden.



Het waterproductiecentrum van Velm in aanbouw



Voorzicht waterproductiecentrum Velm



## → Een nieuwe milieubeleidsverklaring

De Raad van Bestuur van De Watergroep heeft in september een nieuwe milieubeleidsverklaring goedgekeurd die is afgestemd op onze nieuwe missie en visie en bovendien onze ambities weergeeft op het vlak van bedrijfsinterne milieuzorg.

De nieuwe milieubeleidsverklaring luidt als volgt:

Milieuzorg is een belangrijk onderdeel van de visie, missie en waarden van De Watergroep. Vanuit onze maatschappelijke opdracht hebben wij er alle belang bij het milieu zo min mogelijk te belasten en een voorbeeldfunctie te vervullen. Wij willen bijgevolg alle relevante milieuwetgeving en de ons opgelegde milieuvorwaarden nakomen.

We optimaliseren onze processen continu en we investeren in duurzame maatregelen die resulteren in een afnemende belasting van het milieu en een efficiënter gebruik van natuurlijke hulpbronnen.

De Watergroep voert al haar activiteiten daarom uit in overeenstemming met volgende principes:

- We betrekken de milieuaspecten bij de besluitvorming over alle huidige en toekomstige activiteiten, werkzaamheden en aankopen, rekening houdend met de technische mogelijkheden en de financiële haalbaarheid.
- We sensibiliseren alle medewerkers op elk niveau zodat zij in staat zijn op een milieuverantwoorde wijze te handelen en het milieubewustzijn te verhogen.
- We hanteren een programma om meetbare milieudoelstellingen vast te stellen en op te volgen.
- We gaan voor een voortdurende verbetering van de milieuprestaties.
- We onderhouden een constructieve dialoog met de regelgevende overheid.
- We streven naar het maximaal sluiten van materialenkringlopen.

## → Grondwaterwinnings in natuurlijk evenwicht

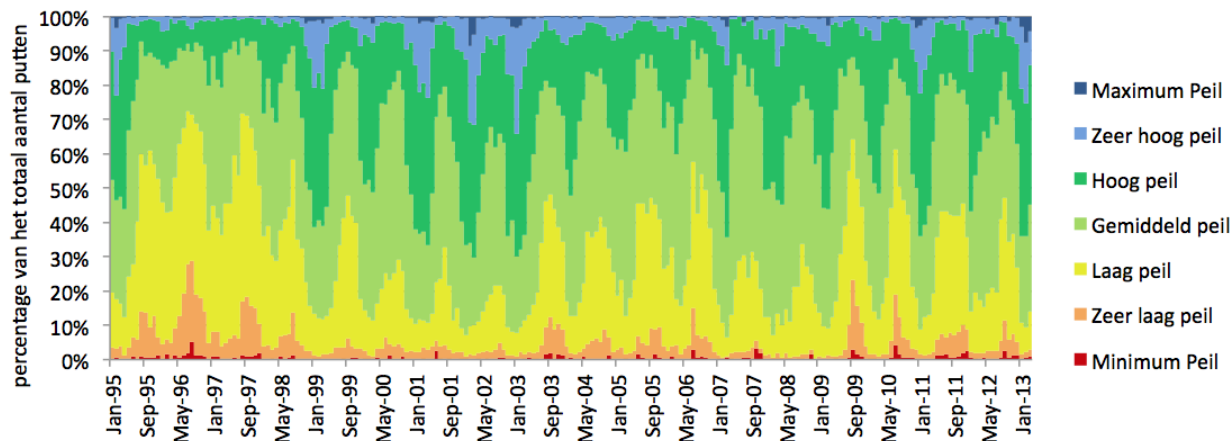
De Watergroep baseert zowat driekwart van haar drinkwaterproductie op grondwater. Om de drinkwatervoorziening ook naar de toekomst veilig te stellen, is een duurzame grondwaterwinning uiterst belangrijk. We waken er dan ook over dat de onttrekkingen in evenwicht zijn met de natuurlijke aanvulling van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

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



Opmeting peilput }

### Evolutie toestand grondwaterputten 1995-2013



Het heeft in 2013 iets minder dan gemiddeld geregend. De neerslag is hoofdzakelijk gevallen in de maanden mei, oktober, november en december. De eerste maanden van het jaar waren gemiddeld te koud en de laatste te warm. De grondwaterlagen worden voornamelijk in de winterperiode gevoed. In de periode januari-maart toont dan ook slechts 10-15% van de meetpunten een laag grondwaterpeil. In de maanden augustus tot oktober neemt dit aandeel toe tot ongeveer 50%. Ten opzichte van de voorgaande jaren waren er in 2013 globaal genomen **niet meer lage grondwaterpeilen**. Er zijn geen abnormale trends te merken.

Het voorbije jaar werd voor een 15-tal winningen een **tijdreeksanalyse** uitgevoerd. Daarbij kunnen we via 'verklarende reeksen' (neerslag, verdamping, winning, rivieren ...) variaties van de grondwaterpeilen verklaren en oorzaken van bepaalde trends analyseren. Daaruit bleek dat voor geen enkele winning in 2013 sprake is van overexploitatie van de betrokken waterlagen. Ook de gedetailleerde rapporten in het kader van de milieuvergunningen tonen aan dat de winning **steeds in evenwicht is met de natuurlijke voeding van de waterlagen**.

Om de grondwatervoorraden nog intensiever te kunnen opvolgen, heeft de afdeling Winning en Leefmilieu in 2013 een **geleidelijke automatisering** van de grondwatermeetpunten opgestart. Dit project zal lopen over een periode van 3 jaar. Eind 2013 werd hiertoe de nieuwe grondwaterbank PortEau in dienst genomen. Deze specifiek voor De Watergroep ontworpen databank omvat zowel het logistieke beheer als de automatische datatransmissie.

## → Grondwaterwinning in harmonie met natuurontwikkeling



Een groot aantal grondwaterwinningen ligt in of nabij **natuurgebieden**. De Watergroep heeft dan ook heel wat percelen natuurgebied, die vaak beheerd worden door natuurverenigingen. Dit geeft aan dat grondwaterwinning en natuurontwikkeling hand in hand kunnen gaan. Beide versterken elkaar. Door de beschermingszones rond grondwaterwinningen zijn gebieden gevrijwaard gebleven van bebouwing of industriële activiteiten.

Omgekeerd zorgen de natuurgebieden nu voor de beste bescherming van de grondwaterwinningen.

De voorbije jaren heeft het Agentschap voor Natuur en Bos gewerkt aan het vastleggen van de zogenaamde **instandhoudingsdoelstellingen** voor de Europese habitatgebieden. Daarin worden de natuurdoelen voor een bepaald gebied bepaald. De Watergroep vraagt dat daarbij rekening wordt gehouden met de aanwezigheid van grondwaterwinningen. Ondanks alle inspanningen kunnen de effecten van een grondwaterwinning op de gewenste natuurdoelen niet altijd vermeden worden, wat een probleem kan stellen bij de hervergunning. Er is nood aan een goed omschreven procedure om projecten met een mogelijke negatieve impact op een Europees habitatgebied van **groot openbaar belang** te laten verklaren. Hiertoe werden eind 2013 de nodige beleidsinitiatieven genomen.

## → Onderzoek en ontwikkeling



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

## Een eigen concept voor verwijdering natuurlijk organisch materiaal

In Kluizen werden de proeven met **ionenwisseling voor de verwijdering van natuurlijk organisch materiaal** (NOM) verdergezet. Na de installatie van een verdeelsysteem in de wervelbedreactor, het vervangen van het regeneratiesysteem door een zelf ontworpen installatie en het vervangen van het MIEX®-hars door een veel goedkoper hars, werkte de **proefinstallatie** gedurende meer dan zes maand zeer stabiel.

Door met deze technologie het NOM-gehalte vóór de flotatiebehandeling te verminderen, kunnen we besparen op de exploitatiekosten. Bovendien worden minder chemicaliën verbruikt, minder afvalstoffen geproduceerd en zal het drinkwater minder chloriden, sulfaten en organische stoffen bevatten.

Op basis van de testen met de proefinstallatie werd het **voortontwerp** opgesteld voor de bouw van een **ionenwisselingseenheid** met een capaciteit van 45.000 m<sup>3</sup> per dag.

Eind 2013 heeft VITO, in het kader van het **OperAqua-project** geprobeerd om de kleine afvalwaterstroom van de ionenwisseling te concentreren en te ontzouten. Het zoute afvalwater kan opnieuw gebruikt worden en het ontzoute afvalwater heeft, door de hoge concentratie humuszuren, een potentiële waarde als bodemverbeteraar in land- of tuinbouw.

Het onderzoek naar deze veelbelovende oplossing wordt in 2014 voortgezet, in samenwerking met externe onderzoeksinstituten en onderzoeksprogramma's.

Onderaan de pilootinstallatie voor het evalueren van de nieuwe nanofiltratiemembranen, bovenaan een detailzicht in de membraanmodule

## Europese samenwerking voor de verwijdering van pesticiden en geneesmiddelen uit oppervlaktewater

De Watergroep investeert veel in de ontwikkeling van innovatieve behandelingstechnieken voor de productie van drinkwater. We nemen in dat kader ook deel aan verschillende Europese onderzoeksprojecten. Eén daarvan is ESTAB (Emerging Substances – Towards an Absolute Barrier), een project uitgevoerd door een consortium van Nederlandse, Duitse en Belgische onderzoeksinstituten en bedrijven. De doelstelling is om een **nieuwe combinatie van drinkwaterzuiveringstechnieken** te ontwikkelen, die een absolute barrière vormt voor organische microverontreinigingen.



In het waterproductiecentrum De Blankaart werd een **innovatieve zuiveringstrein** uitgetest, bestaande uit een opeenvolging van nanofiltratie, ozonering en actieve-koolfiltratie. De resultaten zijn veelbelovend, maar er moeten nog heel wat vragen beantwoord worden vooraleer de beproefde zuiveringsstrategie toegepast kan worden op industriële schaal. Zo volgen nog een economische kosten-batenanalyse en een onderzoek naar de bedrijfszekerheid.

## Waterkwaliteit, kalkafzetting en corrosiebestrijding

In het kader van de bescherming van gietijzeren en stalen leidingen en onder invloed van een vernieuwde visie op de waterkwaliteit in Nederland heeft ook De Watergroep in 2013 haar **waterkwaliteitsrichtlijnen** onderzocht.

Uit de literatuur bleek dat de aanwezigheid van een kalklaag aan de binnenkant van een leiding zo goed als geen impact heeft op het verminderen van corrosie. Chlorides, sulfaten, het bufferend vermogen en de pH bleken wel een effect te hebben. Op basis van de nieuwste inzichten heeft De Watergroep het berekenen van de kalkafzettendheid van het water gestandaardiseerd. Er werd een rekenblad opgemaakt voor de geautomatiseerde berekening van de benodigde doseringen. Dit wordt momenteel uitgetest door de kwaliteitsdienst van Oost- en West-Vlaanderen. Dit project krijgt een vervolg in de komende jaren.

## Een nieuw samenwerkingsverband: OperAqua

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

Dit houdt in dat het onderzoek zich richt op meer fundamentele, maar toepassingsgerichte vraagstukken op het gebied van de drinkwatervoorziening en dit binnen het kader van de integrale watercyclus. Het onderzoek vormt het verlengstuk van het interne onderzoeksprogramma van De Watergroep. OperAqua stemt in de mate van het

mogelijke af op het bedrijfstakonderzoek via KWR (Watercycle Research Institute) in Nederland, met als doel een versterking en versnelling van de onderzoeksresultaten.

Het onderzoeksprogramma werd eind 2012 opgesteld. In 2013 volgde het eerste jaar van het onderzoeksprogramma, met onder meer volgende projecten:

### – Vorming van jodoform na regeneratie actieve kool

Na de regeneratie van actieve kool wordt in een aantal waterproductiecentra jodoform gevormd, een stof die zelfs bij heel lage concentraties een medicinale geur veroorzaakt. De geurdrempel voor de jodoformconcentratie werd bepaald, de analysemethodes voor de bepaling van lagere concentraties werd geoptimaliseerd, het accumulatieproces van jodide op de actieve kool werd al gedeeltelijk ontrafeld en we bekomen meer inzicht in de bepalende procesparameters. In 2014 zullen verdere laboratoriumtesten leiden tot een geoptimaliseerde procedure voor de indienstname van gereactiveerde actieve kool, met zo weinig mogelijk waterverlies.

### – Verwijdering van natuurlijk organisch materiaal (NOM)

Binnen OperAqua worden enkele veelbelovende technieken onderzocht om de afvalwaterstroom bij de verwijdering van NOM te behandelen, zodat een nuttige toepassing mogelijk wordt.

### – Waterbalansmodel voor De Blankaart

Voor het waterproductiecentrum De Blankaart werd een waterbalansmodel ontwikkeld dat ons meer inzicht zal verschaffen in de beschikbaarheid van oppervlaktewater voor de drinkwaterproductie. Dit onderzoek houdt rekening met de verwachte klimaatwijziging. Het geactualiseerde klimaatrapport van het IPCC (International Panel on Climate Change) voorspelt dat we drogere zomers met meer extreme zomerbuien krijgen.

### – Aquifer Storage Recovery

Eveneens met het oog op droogteperiodes onderzoeken we de mogelijkheden van Aquifer Storage Recovery, een methode om water tijdens periodes van overvloed te bergen in de ondergrond voor gebruik tijdens droogteperiodes. In 2013 werd op basis van een literatuurstudie en de inventarisatie van productiecentra van De Watergroep gesteld dat waterberging in Vlaanderen mogelijk en haalbaar is.

#### – IJzerneerslag

Door de vorming van ijzerneerslag in een groot aantal productieputten gaat heel wat tijd en energie naar het regenereren van putten. Binnen OperAqua wordt gezocht naar mogelijkheden om de ijzerneerslag te voorkomen en indien mogelijk te vermijden.

#### – Afzetmogelijkheden voor slib

Er werd gezocht naar hoogwaardige afzetmogelijkheden voor het slib van zowel grondwaterwinningen als oppervlaktewaterwinningen. In 2014 volgt een praktijkgerichte evaluatie van de meest veelbelovende toepassingen.

### Tracertesten voor bescherming bronnen

De afdeling Winning en Leefmilieu heeft de relevantie van tracertesten onderzocht voor de bescherming van bronnen. Deze techniek is internationaal gevalideerd maar wordt in Vlaanderen nauwelijks toegepast. Bij een tracertest wordt een 'tracer' (bv. kleurstof of zout) in een peilput op een bepaalde afstand van een productieput geïnjecteerd. Vervolgens wordt de aankomst van de tracer in de productieput gemonitord. De tijd waarbinnen de stof aankomt en de concentratie ervan geven inzicht in de **transportprocessen van stoffen in de ondergrond** en dus ook in de **kwetsbaarheid van de grondwaterwinning**.



Tracertest onderzoekt de kwetsbaarheid van grondwater

De testen tonen aan dat de technologie haalbaar is in een zeer complexe omgeving en voor afstanden van tien tot honderden meters. Tracertesten zijn dus een bruikbaar instrument voor een betere bescherming van de bronnen, onder meer in het kader van waterveiligheidsplannen.

### Een verbeterd concept voor doseerkruisen bij ontharding

In onthardingsinstallaties gebruikt De Watergroep 'doseerkruisen'. Deze kruisvormige structuur heeft als doel de chemicalie (vaak natriumhydroxide) zo goed mogelijk te verspreiden over het bodemoppervlak van de onthardingsreactor. Doordat er kalk wordt afgezet in de reactor, kunnen de doseeropeningen verstopten. Om zeker te zijn dat alle doseerpunten open zijn, moest in het verleden wekelijks nazicht gebeuren. De afdeling watertechnologie introduceerde een verbeterd ontwerp op basis van een geperforeerd rubberen membraan. Dit membraan opent zich enkel onder druk, dus bij het doseren. De vloeistof wordt door de vele kleine openingen verneveld. Dit nieuwe concept zorgt voor een sterk verminderde kans op verstoppingen. Het werd met succes toegepast in de waterproductiecentra van Kooigem en Haasrode (HAC), waar de wekelijkse inspectie niet langer een must is.



Het concept van de doseerkruisen werd in 2013 geoptimaliseerd.

## → Productontwikkeling

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

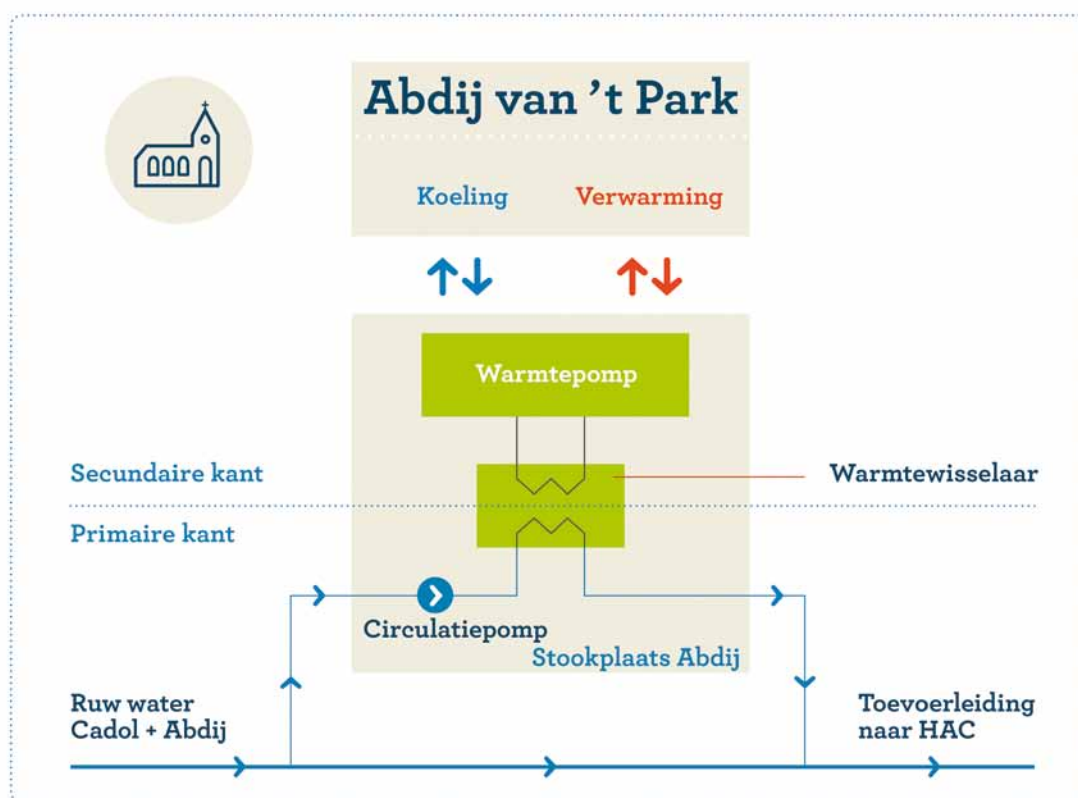
### Elektrische flexibiliteit tegen vergoeding

Het wordt steeds moeilijker voor netbeheerder ELIA om het net in evenwicht te houden. ELIA is daarom op zoek naar bedrijven die op ogenblikken van schaarste ogenblikkelijk vermogen kunnen afschakelen en op ogenblikken van overvloed vermogen kunnen inschakelen. De Watergroep kan deze flexibiliteit binnen bepaalde grenzen leveren door in te spelen op haar reservoirs. ELIA biedt in ruil een vergoeding, met een 'aggregator' als tussenpersoon. Op sommige ogenblikken zullen we zelfs betaald worden om energie te verbruiken. Er loopt een proef op beperkte schaal in de streek rond Leuven. Bij positieve resultaten kan deze methode op meerdere plaatsen worden ingezet.

### Energie uit grondwater verkleint ecologische voetafdruk

De Watergroep werkt mee aan het project 'Leuven klimaatneutraal 2030' van de Stad Leuven. Via een warmtepomp zal de energie aanwezig in het grondwater van de waterwinningen Abdijs en Cadol gebruikt worden om de gerenoveerde gebouwen van de Abdijs van 't Park in Leuven op een milieuvriendelijke manier te verwarmen of af te koelen.

De toegestane temperatuurschommeling van het grondwater in de toevoerleiding bedraagt maximaal slechts 1°C. Dit grondwater wordt later gemengd in het waterproductiecentrum HAC (Haasrode) met ander ruw water, waardoor de uiteindelijke temperatuursverandering verwaarloosbaar is. Dit project is uniek in Vlaanderen en ziet er veelbelovend uit voor de toekomst.



## Slimme meters

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

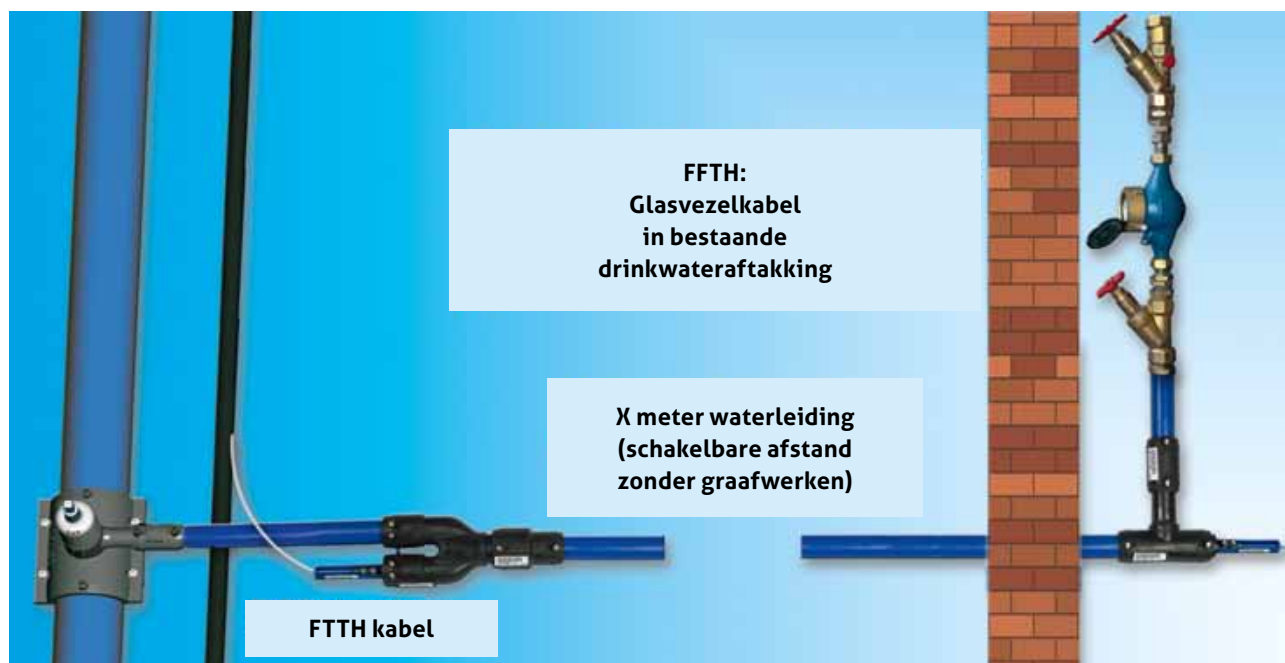


 Een slimme watermeter

## Glasvezel in industriële aftakkingen

De Watergroep werkte mee aan het 'FTTH-project': **Fibre to the Home** of de aanleg van glasvezelkabels tot bij elke klant. Omwille van de hoge investeringskost – die gemiddeld voor 85% uit grondwerken en voor 15% uit materiaal bestaat – is een algemene uitrol niet mogelijk. Via een Belgisch-Duitse samenwerking werd een systeem ontwikkeld om de glasvezelkabel doorheen de bestaande wateraftakking te brengen, wat de grondwerken tot een minimum beperkt. Tot nog toe hebben de Vlaamse waterbedrijven twee pilotprojecten uitgevoerd, die technisch goed zijn verlopen. De waterkwaliteit werd een lange periode na doorvoering opgevolgd met positief resultaat.

De telecomoperator geeft momenteel prioriteit aan het binnenbrengen van de glasvezel bij industriële klanten die over aftakkingen met grotere diameter beschikken. Het gedrag van de kabelkoker bij wisselend verbruik is in deze grotere leidingen niet gekend en zal daarom gedurende een langere periode worden getest. Indien de testresultaten gunstig zijn, kunnen tussen de telecomoperator en de Vlaamse drinkwaterbedrijven de nodige afspraken gemaakt worden om de glasvezelkabel binnen te brengen bij industriële bedrijven en appartementsgebouwen.



 FTTH: Fibre to the Home



## Op zoek naar niet in rekening gebracht water

Zowat 20% van het drinkwater dat De Watergroep produceert, wordt niet in rekening gebracht. In vaktermen spreken we over NRW of 'Niet in Rekening gebracht Water'. Internationaal gezien is dit een goed gemiddelde, maar vanuit haar aandacht voor duurzaamheid wil De Watergroep dit percentage naar beneden brengen.

Midden 2013 werd er een bedrijfsbrede projectgroep opgericht met als doel het NRW-cijfer naar beneden te halen. Naast projectcoördinatie, vorming en communicatie, leggen 3 grote groepen zich toe op een specifiek thema:

- De groep **techniek** zoekt naar manieren om waterverliezen te verlagen.
- De groep **administratief** legt de klemtoon op het meer in rekening brengen van water, onder meer door niet toegelaten verbruik op te sporen.
- De groep **datamanagement** staat vooral voor een bedrijfsbrede en gecoördineerde aanpak van de verschillende databanken.

De informatie uit verschillende databanken samenbrengen is één van de belangrijkste doelstellingen in het NRW-project. Daarnaast worden met behulp van netwerkmodellering en statistische analyses nieuwe technieken ontwikkeld voor **drukmanagement** en **analyse van het nachtverbruik**. Ook kleine verbruiken die niet geregistreerd worden door de watermeter, vertegenwoordigen een aanzienlijk volume dat bijdraagt tot NRW. Aandacht voor de nauwkeurige werking van de watermeters is dus essentieel.

Om de vorderingen op te volgen, hanteren we niet alleen het gangbare kengetal dat het niet in rekening gebracht water uitdrukt als een percentage van het gefactureerde verbruik ten opzichte van het totaal beschikbaar volume. Het minder gebruikte **ILI-kengetal** (de 'Infrastructuur Lekkage Index', ontwikkeld door de International Water Association) geeft de verhouding weer van de werkelijke verliezen ten opzichte van de onvermijdbare verliezen. De ILI houdt daarbij ook rekening met een aantal intrinsieke eigenschappen van het netwerk zoals aantal kilometer leiding en aantal aftakkingen, waardoor dit kengetal veel objectiever is om de performantie van een leidingnetwerk in kaart te brengen.



## → Netwerkmodel in dialoog met andere toepassingen

De afdeling watertechnologie heeft verdergewerkt aan de uitbouw van **leidingnetmodellen**, die een essentiële ondersteuning vormen voor operationele, investerings- en beleidsbeslissingen. In 2013 lag de focus op de import van **data uit andere toepassingen en databanken** binnen De Watergroep, waaronder het klantenbeheersysteem Arcado en de telemetriedatabanken.

Een goede koppeling met andere databanken verhoogt de nauwkeurigheid en het toepassingsdomein van de leidingnetmodellen. Zo werden de simulatieresultaten ingezet om de doelgroep af te bakenen voor de communicatie naar de klanten die onthard water krijgen vanuit het nieuwe waterproductiecentrum HAC in Haasrode.

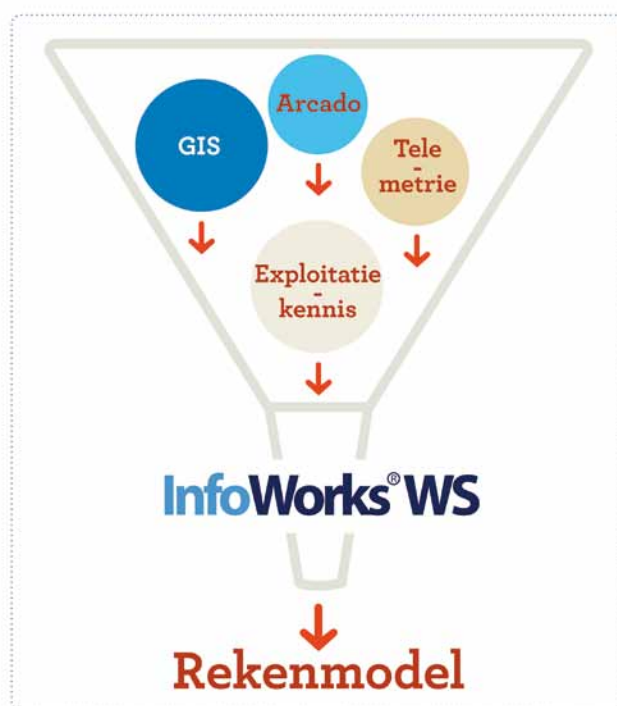
Ook binnen het bedrijfsbrede project rond niet in rekening gebracht water levert de leidingnetmodellering nieuwe, bredere inzichten. De simulatieresultaten (druk, debiet) worden zo onder andere ingezet voor een correcte dimensionering van netdebietmeters, indeling in registreerzones, lokalisatie van regio's met een hoog percentage aan niet in rekening gebracht water en regio's met een hoge gemiddelde druk.

De opgebouwde expertise werd ook in 2013 aangewend binnen de samenwerking met de ngo PROTOS ter verbetering van de watervoorzieningsinfrastructuur in de stad

## → Risicobeheer van bron tot kraan

De Watergroep werkt aan **waterveiligheidsplannen** (Water Safety Plans) waarin alle huidige en toekomstige risico's voor de winning, de zuivering en distributie van drinkwater worden geïdentificeerd. Voor de geïdentificeerde risico's worden verbetermaatregelen opgesteld.

In 2013 werd een **implementatiestrategie** uitgewerkt voor alle installaties voor drinkwaterproductie en -distributie. Om dit proces optimaal te sturen, werd een **coördinator waterveiligheidsplannen** aangesteld. De volledige methodiek werd uitgewerkt en vastgelegd in een planning- en controlecyclus. Alle denkbare bedreigingen werden nauwkeurig geïnventariseerd. Expertgroepen hebben de bedreigingen beoordeeld en het risico bepaald. Risicomanagement is een continu proces. Daarom zullen de waterveiligheidsplannen periodiek worden getest en



Toamasina in Madagaskar. Het opgebouwde leidingnetmodel werd geoptimaliseerd en ingezet voor uitwerking van adviezen naar plaatsing van netdebietmeters, drukmeters en afsluiters en aanpassing van het pompstation voor voeding van de stad.

herzien. Zo willen we de permanente levering van kwaliteitsvol water, nu en in de toekomst, nog beter waarborgen.

De Watergroep beantwoordt hiermee ook aan de nieuwe openbare dienstverplichtingen, die eind 2013 van kracht werden. Die leggen aan de drinkwaterbedrijven acties op voor een beter risico- en crisisbeheer, en voor meer garanties voor de leveringszekerheid. Zo moeten tegen 1 januari 2016 **waterleveringsplannen** worden opgesteld en tegen 2017 **watervoorzieningsplannen** op lange termijn. Met behulp van de netwerkmodellering kan De Watergroep goed onderbouwde waterleveringsplannen opstellen die een volledig beeld geven van de beschikbare noodleveringen.

## → Geografische informatie wint aan belang

De Watergroep wil haar geografisch informatiesysteem (GIS) **bedrijfsbreed inzetten** om informatie op een gebruiksvriendelijke manier te ontsluiten. Dit draagt bij tot efficiëntere beslissings- en bedrijfsprocessen, een kostenverlaging, een betere klantenservice en kwaliteitsvolle gegevens. Om dat doel te bereiken werden in 2013 twee belangrijke stappen gezet: de eerste fase van de **grootschalige intekening van ons leidingnet** werd afgerond en de medewerkers kunnen voortaan gebruikmaken van een nieuwe, gebruiksvriendelijke **GIS-viewer**.

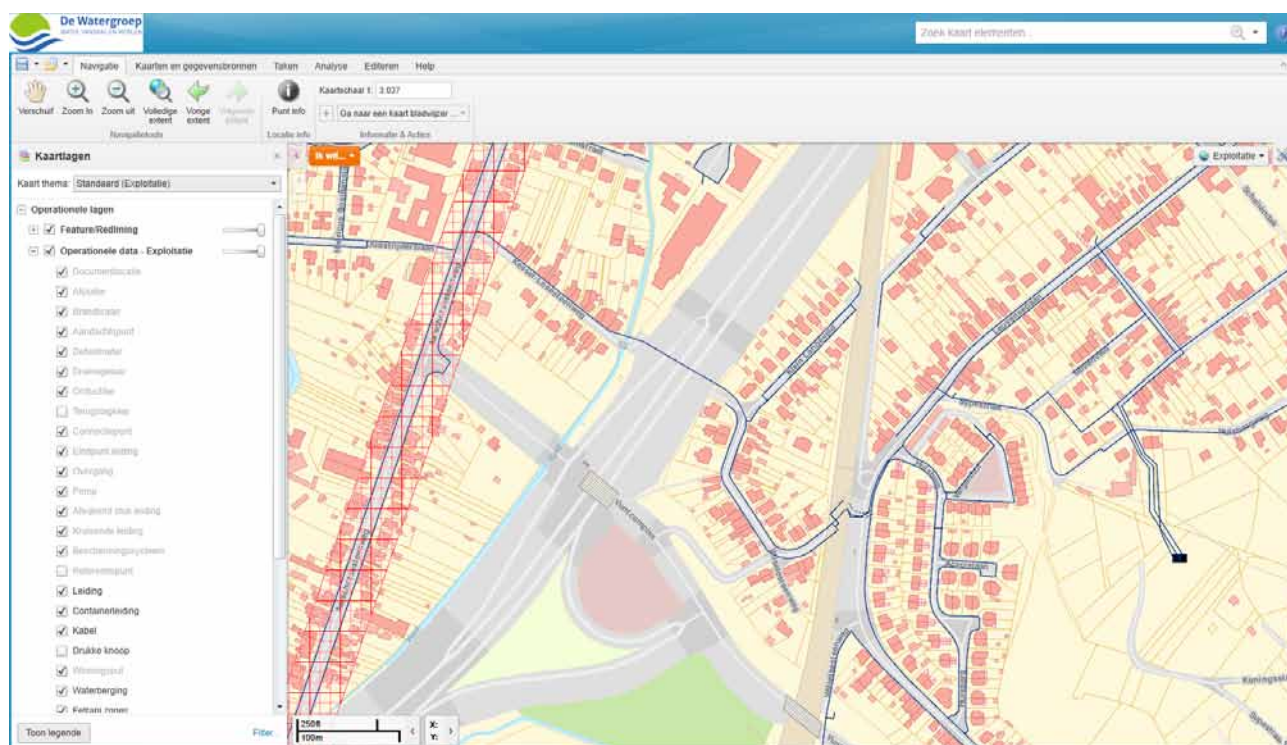
### Op weg naar grootschalige leidingplannen

In samenwerking met een externe partner werden meer dan 30.000 km leidingen en 300.000 toestellen relatief verschoven van een midschalige referentieachtergrond naar het Grootschalig Referentiebestand (GRB). Dit complexe project had een aanzienlijke impact op de hele intekenorganisatie van De Watergroep en werd volgens

planning afgerond. Daardoor beschikken we nu over correctere plannen, wat niet alleen de interne bedrijfsvoering ten goede komt maar ook de planaanvragen door externen via KLIP (het Kabel en Leiding Informatie Portaal van de Vlaamse overheid). Ondertussen blijft de tweede fase van dit project verderlopen tot midden 2015: de exacte intekening van het volledige netwerk op basis van terreinopmetingen.

### Een nieuwe GIS-viewer

Midden 2013 werd na een aanbestedingsprocedure de keuze gemaakt voor een nieuwe GIS-viewer, die begin 2014 in dienst is genomen. Daardoor kan de informatie over ons leidingnet op een toegankelijker manier worden ontsloten voor de betrokken medewerkers. In 2014 zal de nieuwe viewer ook worden ingezet voor de visualisering van rioleringsgegevens, gebruikersportalen en koppelingen met interne en externe toepassingen.



—  
Screenshot nieuwe GIS-viewer

## → Van reststof naar grondstof

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

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

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

In 2013 werd bijna 99% van onze reststoffen nuttig hergebruikt. Maar aangezien het sluiten van de materialenkringloop een belangrijk punt is in de milieubeleidsverklaring van De Watergroep, blijven we zoeken naar nieuwe toepassingen.



  
Ijzerslib



  
Kalkkorrels

# Afvalwater



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

## → Wat is RioPACT?

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

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

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

**Meer info op [www.riopact.be](http://www.riopact.be)**

## → RioP, rioleringsdiensten van a tot z

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

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



In 2010 werden binnen De Watergroep RioP-waterdiensten opgericht in West- en Oost-Vlaanderen en werden de bijhorende bestuursorganen geïnstalleerd. In de andere provincies binnen het verzorgingsgebied van De Watergroep kan een gelijkaardige RioP-dienst worden opgericht op vraag van de vennoten.

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

# RioP



## → RioAct, een concept op maat

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

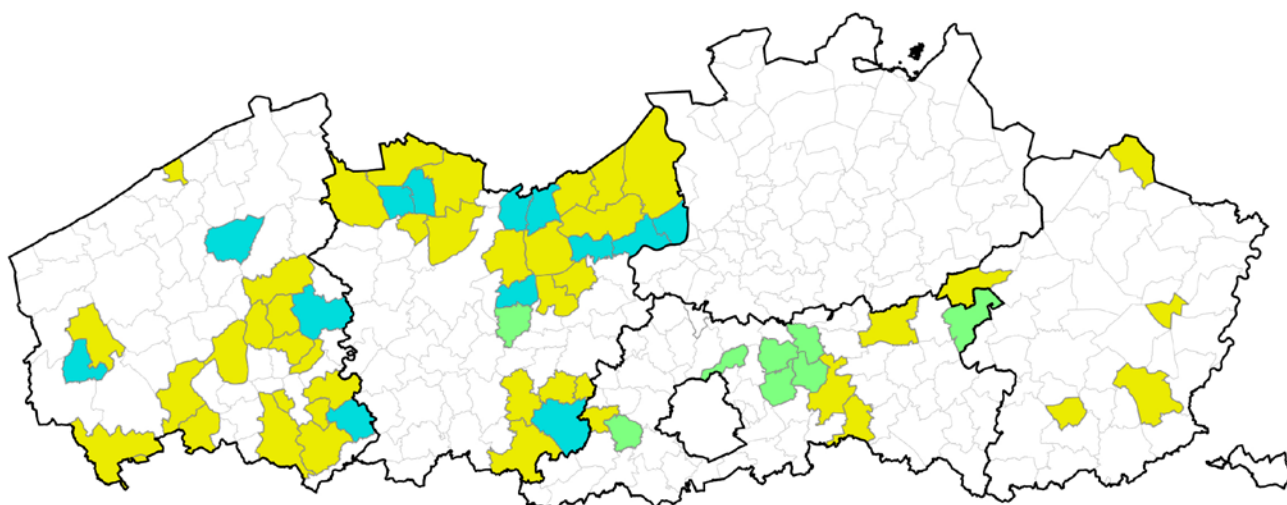
Eind 2013 waren **41 gemeenten** aangesloten bij RioAct. Met ingang van 1 januari 2014 zijn daar nog drie gemeenten bijgekomen: Kortrijk, Kapelle-op-den-Bos en Lennik.

Meer info op [www.riopact.be](http://www.riopact.be)

# RioACT



## Overzicht rioleringsgemeenten



### Legende

	RioP
	RioAct
	Diverse overeenkomsten

Op bovenstaande kaart geven we een overzicht van alle gemeenten waarmee De Watergroep op 31 december 2013 een overeenkomst had op het vlak van afvalwaterbeheer.

#### • West-Vlaanderen:

RioP: Anzegem, Tielt, Vleteren en Zedelgem

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

Diverse: Dentergem, Spiere-Helkijn, Wielsbeke

#### • Oost-Vlaanderen:

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

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

Diverse: Wetteren

#### • Vlaams-Brabant:

RioAct: Aarschot, Bierbeek, Leuven, Roosdaal

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

#### • Limburg:

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

# Industriewater



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

## → PepsiCo Veurne neemt waterinstallatie officieel in dienst

Vlaams minister-president Kris Peeters opende op 20 juni 2013 de nieuwe biogasinstallatie en de drinkwaterinstallatie bij **PepsiCo** in Veurne. De Watergroep stond samen met IWVA (Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne-Ambacht) in voor dit grootschalige waterbehandelingsproject waarmee 60% van het water kan worden hergebruikt.

In Veurne produceert PepsiCo chips en snacks van Lay's, Doritos en Smiths voor de Europese markt. In haar streven om steeds milieuvriendelijker te produceren, sloot PepsiCo een contract af met de business unit Industrie & Services van De Watergroep en IWVA om een waterbehandelingsinstallatie te bouwen. 60% van het spoelwater om de aardappelen te wassen, wordt daardoor voortaan hergebruikt. PepsiCo zal op deze manier minstens 180.000 m<sup>3</sup> water per jaar besparen, wat overeenkomt met het jaarlijkse watergebruik van 4.400 Vlamingen.



Opening PepsiCo Veurne



## → Kanaalwaterinstallatie bij Oleon & Fuji Oil

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

Voor dit geclusterde project maken we gebruik van water uit het kanaal Gent-Terneuzen. De leveringscapaciteit bedraagt 900.000 m<sup>3</sup> op jaarbasis, met een kwaliteit van zacht en weinig gemineraliseerd proceswater. De bouw van de kanaalwaterinstallatie – opgebouwd uit ultrafiltratie en omgekeerde osmose – is ondertussen volop aan de gang. De indienstname is gepland voor september 2014.



Bouw installatie bij Oleon & FujiOil

## → Grijs water uit De Gavers

In de loop van 2013 werden bijkomende contracten opgestart voor de levering van 'grijs water' bij West-Vlaamse bedrijven. De Watergroep levert dat water – afkomstig van het waterproductiecentrum De Gavers in Harelbeke –

aan bedrijven die het oppompen van grondwater uit kwetsbare en overgeëxploiteerde grondwaterlagen moeten afbouwen. Eind 2013 waren er 32 proceswaterleveringscontracten voor grijs water actief.



Waterproductiecentrum De Gavers

## → Een proceswaterinstallatie voor Vlevico

De Watergroep heeft in 2013 een proceswaterinstallatie gebouwd voor **Vlevico** (Halle), het vleesverwerkende bedrijf van Colruyt Group. Het effluent van de waterzuiveringsinstallatie doorloopt een behandlingsproces in twee stappen: ultrafiltratie en omgekeerde osmose. Tot slot volgt nog een preventieve desinfectie. Het eindresul-

taat is laag gemineraliseerd drinkwater dat opnieuw kan worden gebruikt in het productieproces.

De nieuwe installatie werd op 1 januari 2014 in gebruik genomen. Ze zal ervoor zorgen dat Vlevico op jaarbasis minstens 81.000 m<sup>3</sup> minder drinkwater moet aankopen.

## → Conditiebepaling van proceswaterinstallaties

Naast partijkeuringen volgens de specificaties van de klant, biedt de afdeling watertechnologie van De Watergroep aan de industrie de volgende diensten aan:

- conditiebepaling van proceswaterleidingen,
- diagnostisch onderzoek in situ met eventueel aanvullend laboratoriumonderzoek om faalmechanismen (corrosie, veroudering, materiaalfouten ...) van de leidingssystemen te bepalen,
- technisch advies bij de keuze van het juiste leidingmateriaal voor de juiste toepassing,
- partijkeuringen volgens de specificaties van de klant.

Bij het bedrijf Gelatins (Tessenderlo Chemie) in Vilvoorde hebben we de staat van de decantoren in beeld gebracht.

Voor de Callebaut chocoladefabriek in Wieze werden metingen verricht op gietijzeren walsen om zo de laag met de hoogste hardheid te bepalen. Voor leidingtrajecten van TMVW werden bodemonderzoeken verricht.



# Voor en door mensen



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

## → Een personeelsbeleid op maat van De Watergroep

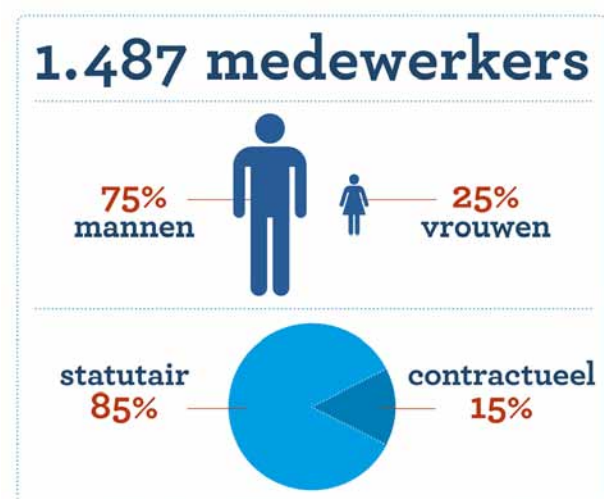
Het personeelsbeleid van De Watergroep schenkt zowel aandacht aan de organisatie als aan de medewerkers in de organisatie. De focus lag daarbij in 2013 op:

### – organisatieontwikkeling en talentmanagement

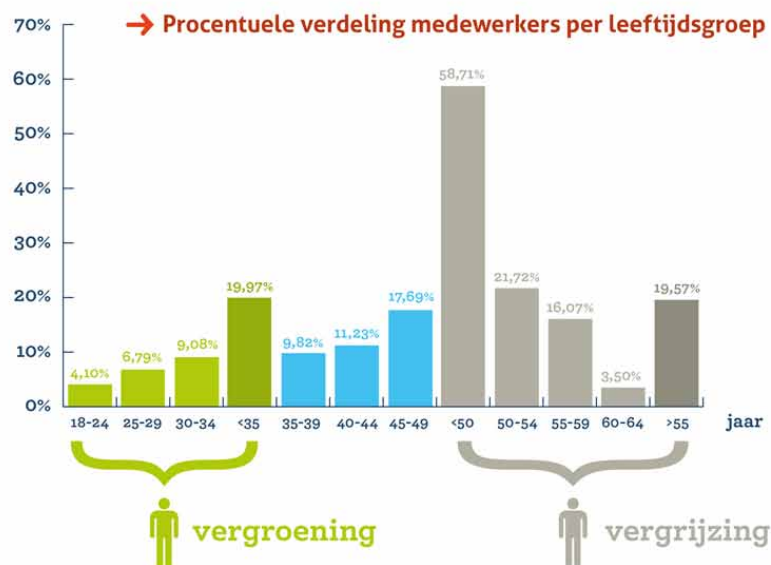
Een nieuwe functieclassificatie vormt de basis voor een hedendaags human resources-beleid. De bedrijfswaarden worden vertaald in kerncompetenties. Een hernieuwd evaluatiesysteem en ontwikkelingstrajecten werden voorbereid.

### – aandacht voor klantgerichtheid en veiligheid

Aangepaste opleidingen ondersteunen medewerkers op het vlak van klantencontacten en veilig werken.

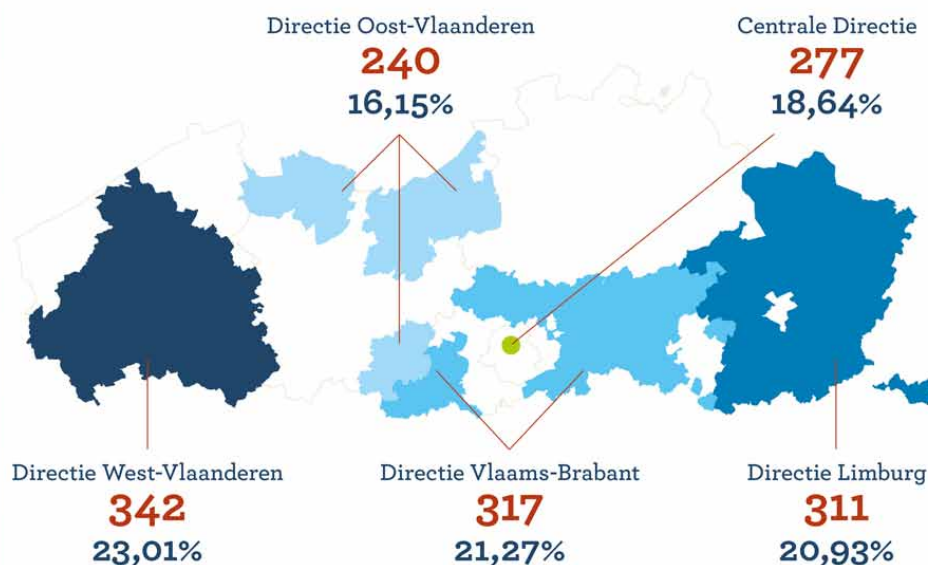


## Leeftijd van onze medewerkers



## Medewerkers per directie

31-12-2013 → totaal = 1.487



## Organisatieontwikkeling

Eind 2012 ging het project **functieweging en -classificatie** van start. Daarbij worden alle bestaande functies op een gestructureerde en objectieve wijze in kaart gebracht. Op basis hiervan wordt een nieuw **functieclassificatiemodel** gebouwd. In 2013 heeft de afdeling Human Resources alle functies in kaart gebracht. Alle functiebeschrijvingen zijn in samenspraak met de hiërarchische lijn en met de functiewoordvoerders geactualiseerd.

Er is gekozen voor maximale betrokkenheid en maximale transparantie: zowat een derde van de personeelsleden is bij dit project betrokken als functiewoordvoerder en/of lid van de hiërarchische lijn. De wegingscriteria worden uitvoerig beschreven in de functiebeschrijvingen.

Dit project loopt verder in 2014. De systeemhouder zal de goedgekeurde functiebeschrijvingen wegen. Daarna worden alle functies ingedeeld in klassen met een gelijkaardig gewicht. Deze nieuwe functieclassificatie zal de basis vormen voor een nieuw, hedendaags human resources-beleid.

Daarbij zullen ook de nieuwe missie, visie en waarden de richting aangeven. Om te komen tot een eenduidige interpretatie van de bedrijfswaarden werden die vertaald naar **kerncompetenties** met eenzelfde en duidelijke betekenis voor iedereen.



In 2013 werden bovendien de krachtlijnen van een **nieuw evaluatiesysteem** uitgetekend. Daarbij ligt de focus niet exclusief op het behalen van (taak)doelstellingen. De waardenbeleving of 'hoe' medewerkers functioneren, wordt even belangrijk.

De Watergroep begeleidt haar medewerkers bij de verdere professionalisering binnen hun eigen functie. Ook wie wil doorgroeien naar een nieuwe functie krijgt daarbij de nodige begeleiding en ondersteuning. Zo werd in 2013 opnieuw een ontwikkeltraject aangeboden aan medewerkers met ambitie om door te groeien naar de functie van werkmeester. In 2014 komt er een gelijkaardig ontwikkeltraject voor hogere functies.

## Aandacht voor klantgerichtheid en veiligheid

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

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



## → Leren uit klachten

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

De klachten rond **debiteurenopvolging** zijn met 315 ontvankelijke klachten goed voor ruim een derde van de ontvankelijke klachten. Vroeger werd bij overschrijding van de vervaldatum van de facturen kosteloos een herinneringsbrief verzonden aan de klanten. Slechts vanaf de tweede herinneringsbrief werden aanmaningskosten in rekening gebracht. Omwille van het steeds toenemende aantal onbetaalde facturen schakelde De Watergroep in 2012 over op een systeem waarbij vanaf de eerste herinneringsbrief een kost van 7,5 euro werd aangerekend, dit om de klanten aan te zetten tot een stipte betaling. De Watergroep heeft het recht om bij de eerste herinneringsbrief kosten aan te rekenen. Het aangerekende bedrag is marktconform. Slechts in één geval ging het om een onterecht aangerekende aanmaningskost.

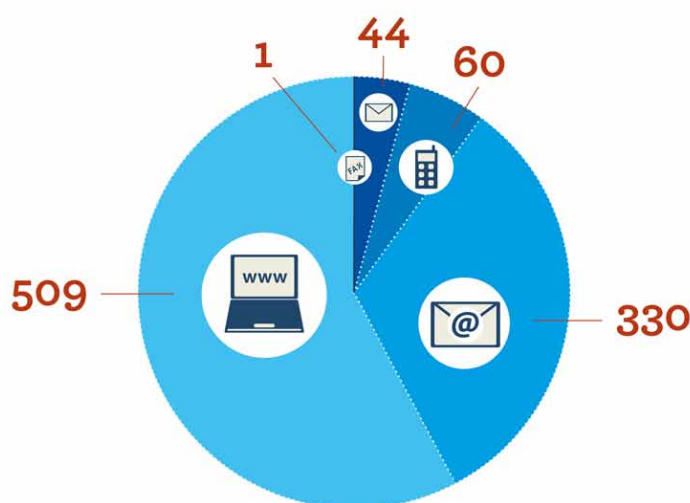
106 ontvankelijke klachten handelden over **onjuiste facturatie**: foutieve persoonsgegevens, te hoge raming van het verbruiksvolume, onjuiste meterstanden, aanrekening bevroren watermeter, sociale vrijstelling ... In 32 gevallen was er volgens de klachtendienst effectief sprake van vergissingen of onjuiste verwerking van gege-

vens. Over **onverwerkte verhuismeldingen** kwamen 50 ontvankelijke klachten binnen. Slechts 3 daarvan werden als gegrond aanvaard. In de andere gevallen verhuisden de klanten zonder de nodige formaliteiten te vervullen, waardoor geen gepaste eindafrekening kon worden gemaakt. De 189 ontvankelijke klachten over **technische zaken** betroffen onder meer het ontbreken van een alternatieve waterlevering, laattijdig of slecht herstel van stoepen en opritten, slecht uitgevoerd werk, drukproblemen ... Daarvan werden er 112 als gegrond beschouwd.

76 klanten dienden een ontvankelijke klacht in na een verhoogde factuur door een aanzienlijk **toegenomen verbruik**. Hiervan werden 66 klachten als ongegrond gekwalificeerd aangezien het verhoogde verbruik het gevolg was van niet-verborgen lekken die volgens de bepalingen van het Algemeen Waterverkoopreglement niet in aanmerking kwamen voor een herberekening van de verbruiksfactuur. 10 klachten werden gegrond verklaard omdat het ging om verborgen lekverlies dat in eerste instantie niet als dusdanig was erkend.

Tot slot waren er 243 klachten in verband met **communicatie**: niet nageleefde afspraken, laattijdige antwoorden op briefwisseling, leveringsonderbreking zonder verwittiging, onjuiste of onvoldoende informatie, onvriendelijke medewerkers ... De Watergroep vindt een correcte communicatie met de klant van cruciaal belang. Dit behoort dan ook tot de actiepunten.

### Aantal klachten in 2013 per kanaal:



## → Naar één uniform en klantgericht bedrijfsplatform

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

Per deelproject werd een projectleider en een veranderingscoördinator aangeduid. Het doel is om in het voorjaar van 2015 volledig over te schakelen naar het nieuwe ERP, met uitzondering van het Vesta-project.

Het Neptunus-programma bestaat uit vier grote deelprojecten:

- **Upgrade klantenbeheersysteem**  
overstap van Microsoft Dynamics AX 2009 naar 2012
- **Octopus**  
alle verschillende werkmethodes en databanken voor werkplanning en -opvolging onderbrengen in één systeem volgens een uniforme werkmethode
- **Horizon**  
omvat financiële processen, inkoop en logistiek, projectbeheer en asset management
- **Vesta**  
alle toepassingen rond personeelsbeleid.





## → Kraantjeswater in de kijker

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

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

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



Drinkbussen van De Watergroep



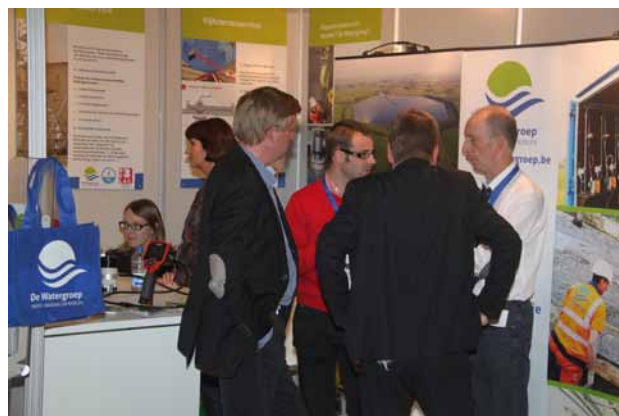
De waterbar op Rock Herk

## → De Watergroep in dialoog

### Symposia, congressen en samenwerkingsverbanden

- **Studiereis KWR in Istanbul (april 2013)**  
Deelname door technisch directeur Luc Keustermans.
- **Internationaal congres IWA in Marbella (24-26 april 2013)**  
De Watergroep nam twee lezingen voor haar rekening op dit congres over economie, statistiek en financiën in de watersector. Edward Diericx, directeur asset management en logistiek, bracht een lezing over de link tussen asset management en economisch toegevoegde waarde. Commercieel directeur Jan Hammenecker sprak over tarieven en de recuperatie van kosten in de watersector.
- **Symposium 'Watertechnologisch onderzoek in Vlaanderen' – Brussel (10 juni 2013)**  
In de centrale directie van De Watergroep had een symposium plaats om de start van OperAqua in de kijker te zetten. OperAqua is een samenwerkingsverband tussen De Watergroep, VITO en KWR (Watercycle Research Institute).
- **XE Wetsus-congres in Leeuwarden (30 september 2013)**  
Lezing door technisch directeur Luc Keustermans over 'De Watergroep, watercycle company powered by knowledge and innovation'
- **Seminar Enterprise Ireland in Dublin (7 oktober 2013)**  
Directeur Externe Relaties Frederik Looten gaf een toelichting over het Vlaamse waterlandschap en wederzijdse business opportuniteiten.
- **Studiedag AquaFlanders en Aquarama-beurs in Leuven (17 oktober 2013)**  
Directeur-generaal Boudewijn Van De Steene toonde tijdens een lezing het belang aan van een toekomstgericht asset management voor waterkwaliteit en leveringszekerheid. De business unit Industrie & Services van De Watergroep was eveneens met een stand aanwezig op de Aquarama-beurs.
- **2nd Water Technology and Management Symposium in Leuven (20-21 november)**  
Hydrogeoloog Simon Six gaf een presentatie over het toepassen van risicomanagement voor de bescherming van drinkwaterbronnen. (Six S., Van Limbergen B. and Diez T. (2013) A risk based protection of drinking water catchment areas in Flanders)
- **Eerste OperAqua-symposium in Leuven (22 november 2013)**  
Overzicht onderzoeksprojecten binnen dit samenwerkingsverband van De Watergroep, VITO en KWR.
- **Becetel-symposium in Affligem (27 november 2013)**  
De Watergroep was aanwezig met een promotiestand rond materialentechnologie. Afdelingshoofd materialentechnologie Jos Robeyns gaf er een lezing over trekvast leidingsystemen, directeur-generaal Boudewijn Van De Steene sprak over asset management van drinkwaterleidingen.

Aquarama-beurs



– **Toetreding Club des Grands Services d’Eau du Monde**

Eind vorig jaar trad De Watergroep toe tot de ‘Club des Grands Services d’Eau du Monde’. Het doel van deze vereniging is kennis rond water te delen tussen de grootste waterbedrijven ter wereld. Tijdens het eerste symposium in Parijs gaf Tom Diez, afdelingshoofd winning en leefmilieu, een presentatie over het beschermingsbeleid rond waterwinningen in Vlaanderen. Ortwin Deroo, project manager bij de business unit Industrie & Services, sprak er over ons maatschappelijk project in Madagaskar in samenwerking met Sédif. Bestuurder Annemie Deckers ondertekende het samenwerkingsprotocol samen met de voorzitter van Sédif, Christian Cambon.



Bestuurder Annemie Deckers ondertekende het samenwerkingsprotocol samen met de voorzitter van Sédif, Christian Cambon

– **AquaFlanders**

Intense samenwerking binnen de koepelorganisatie van de Vlaamse watersector.

– **Belgaqua**

Onder meer Hydrocheck-werkgroep (keuring van materialen die in contact komen met drinkwater).

– **GIPOD & KLIP**

De Watergroep werkt mee aan de ontwikkeling van GIPOD (het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein) om informatie rond werken op het openbaar domein digitaal uit te wisselen. De Watergroep heeft in 2013 ook de samenwerkingsovereenkomst voor de digitale fase van het KLIP (Kabel en Leidingen Informatie Portaal) ondertekend. Daarnaast hebben we binnen verschillende technische werkgroepen meegewerkt aan de eerste technische specificaties voor KLIP.

– **Intergraph Benelux**

De gebruikersgroep van Intergraph-software verenigt diverse nutsbedrijven uit België en Nederland. De eerste halfjaarlijkse vergadering had plaats in het hoofdkantoor van De Watergroep.

– **Aqua Publica Europea**

De Watergroep is lid van Aqua Publica Europea, de vereniging opgericht om het publieke karakter van de drinkwatersector in Europa te vrijwaren. De Watergroep is trekker voor de werkgroep R&D. De leden van Aqua Publica Europea staan samen in voor drinkwatervoorziening en waterzuivering voor 50 miljoen Europeanen.

– **BCM-netwerk van de Vlaamse overheid**

De Watergroep trad toe tot het kennisdelingsnetwerk BCM (business continuity management) van de Vlaamse overheid. Dit netwerk focust op goede businesscontinuïteitsplannen vanuit de problematiek van een mogelijke elektriciteitsschaarste.

– **Biotreat**

Europees project voor de ontwikkeling en evaluatie van microbiologische behandelingstechnieken voor de verwijdering van lage concentraties van bestrijdingsmiddelen uit grondwater.

– **TAPES**

Europees project voor nieuwe verontreinigende stoffen.

– **Internationale Scheldecommissie**

De Watergroep werkt binnen het Scheldeoverleg mee in verschillende werkgroepen (waterkwaliteit, waterkwantiteit ...) en maakt deel uit van de Vlaamse delegatie.

– **KWR (Watercycle Research Institute)**

Themagroep duurzame bronnen en watersystemen, werkgroep bedrijfstakonderzoek microbiologische analysemethoden.

– **CIW (Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid)**

– **Technische Werkgroep Transhennuyère**

– **Universiteiten (UGent, KU Leuven, Ulg)**

– **Belgisch Comité voor Hydrogeologen**

- **Vlaamse Raad van Netbeheerders**
- **Vlario**
- **GRB-Raad (Grootschalig Referentiebestand)**
- **Platform Klant en Markt van KWR**
- **International Association of Hydrogeologists (IAH)**
- **Beroepsvereniging van Vlaamse Milieuoördinatoren**
- **Kortom (Vereniging voor Overheidscommunicatie)**
- **BVIC (Belgische Vereniging voor Interne Communicatie)**

## Opendeurdagen, bezoeken en evenementen

### – **Bezoek Commissie Leefmilieu aan Kluizen (15 maart 2013)**

Op 15 maart bracht de Commissie Leefmilieu van het Vlaams Parlement een bezoek aan ons waterproductiecentrum in Kluizen. Toenmalig voorzitter Luc Asselman en directeur-generaal Boudewijn Van De Steene gaven een toelichting bij onze drinkwateractiviteiten. Provinciaal directeur Karin Stengée lichtte de werking van het waterproductiecentrum toe.

### – **Wereldwaterdag (22 maart 2013)**

In de week van Wereldwaterdag stelde De Watergroep een aantal watertorens open voor het grote publiek: in Koolskamp, Bellegem, Eeklo, Tienen, Meensel-Kiezegem en Beverlo. Ook de waterproductiecentra van Harelbeke (De Gavers), Bree en As ontvingen heel wat



Wereldwaterdag

kijklustigen. In totaal kwamen meer dan 1.200 leerlingen langs. Op 22 maart werd ook de titel van 'Kranigste School 2013' uitgereikt aan het Sint-Godelievecollege in Gistel.

### – **Animatiedag Kom op tegen Kanker in Ninove (27 april 2013)**

De twejaarlijkse animatiedag van het sectoraal dienstencentrum Denderstreek bracht 2.000 aanwezigen op de been. Enkele collega's wandelden een sponsor-tocht van Lokeren naar Ninove. De totale opbrengst bedroeg 45.000 euro.

### – **Trilogie aan Zee in Oostende (7 september 2013)**

De dienst keuringen West- en Oost-Vlaanderen nam deel aan dit jaarlijkse technologie-evenement voor installateurs en technici.

### – **Jobrock in Kuurne (19 september 2013)**

De provinciale directie West-Vlaanderen was aanwezig op deze jobbeurs.

### – **Bezoek delegatie Myanmar aan Kluizen (1 oktober 2013)**

Op 1 oktober was een vooraanstaande delegatie uit Myanmar te gast in ons grootste drinkwaterproductiecentrum in Kluizen. Provinciaal directeur Karin Stengée, directeur Externe Relaties Frederik Looten en technisch adjunct Hervé Lagast ontvingen de vice-premier, de ministers voor Transport en voor Buitenlandse zaken, de ambassadeur en 2 directeurs-generaal voor Transport en voor Economie. De regering van Myanmar plant grote investeringen in drinkwaterproductie en kwam in dat kader een kijkje nemen bij De Watergroep.



Delegatie Myanmar

– **Inhoudiging nieuw waterproductiecentrum in Haasrode (4 oktober 2013)**

Burgemeester Louis Tobback en provinciaal voorzitter Albert Vandezande hebben het nieuwe waterproductiecentrum officieel in gebruik genomen.

– **Open Bedrijvendag (6 oktober 2013)**

Om de viering '100 jaar watervoorziening' in de kijker te zetten, openen vier locaties van De Watergroep hun deuren:

- > waterproductiecentrum Zillebeke (1.200 bezoekers)
- > watertoren Eeklo (1.250 bezoekers)
- > nieuw waterproductiecentrum Haasrode (2.000 bezoekers)
- > waterproductiecentrum Eisden (700 bezoekers)

– **Inhoudiging trage wegen in Zele (20 oktober 2013)**

Provinciaal directeur Karin Stengée was aanwezig bij de inhoudiging van de trage wegen die leiden van de wijk Avermaat naar Berlare Broek. Om dit project mogelijk te maken, verkocht De Watergroep een deel van het terrein van het waterproductiecentrum van Zele aan het gemeentebestuur.

– **MOVI-studiedag deugdelijk bestuur in Mechelen (18 november 2013)**

Toenmalig voorzitter Luc Asselman lichtte toe hoe De Watergroep de voorbije jaren anticipeerde op het decreet deugdelijk bestuur in de Vlaamse publieke sector.

– **TéDé West in Roeselare (19 december 2013)**

Beurs voor West-Vlaamse technische diensten, met aanwezigheid van de business unit RioPACT en de provinciale directie West-Vlaanderen van De Watergroep.



Open Bedrijvendag (waterproductiecentrum Eisden)



Opening waterproductiecentrum met deelontharding in Haasrode



Open Bedrijvendag (watertoren Eeklo)



Open Bedrijvendag (waterproductiecentrum Zillebeke)



**De Watergroep**

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

[jaarverslag2013.dewatergroep.be](http://jaarverslag2013.dewatergroep.be)

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba 

**Maatschappelijke zetel**

Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel

T 02 238 94 11 • F 02 230 97 98

[info@dewatergroep.be](mailto:info@dewatergroep.be) • [www.dewatergroep.be](http://www.dewatergroep.be)

BTW BE 0224 771 467