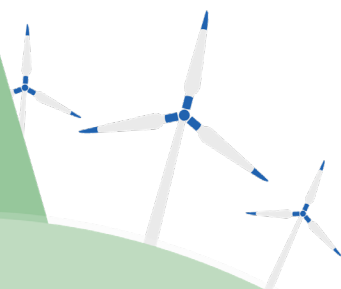
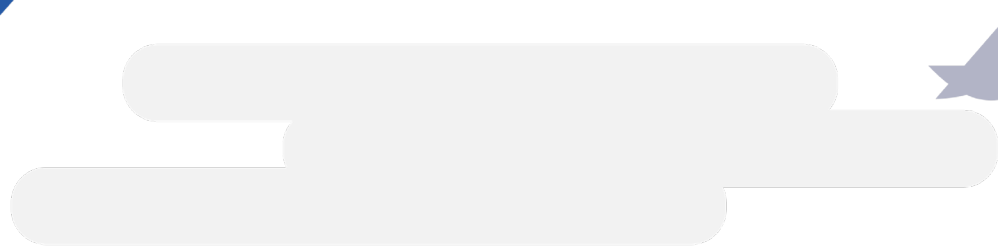
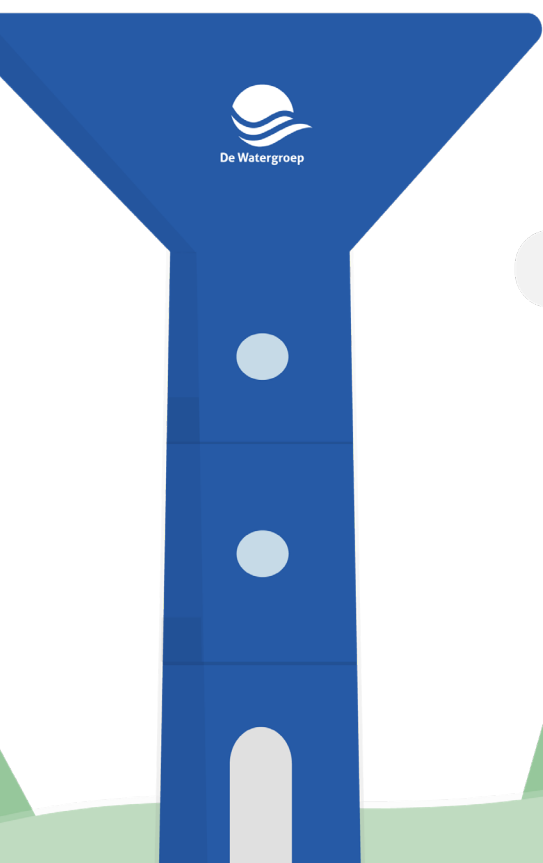


# Activiteitenverslag 2018

## Surfen op de stroom van verandering



De Watergroep  
WATER. VANDAAG EN MORGEN.



# Inhoud

## DRINKWATER ..... 6

<b>Drinkwater in cijfers</b>	<b>6</b>
Drinkwaterproductie	6

<b>Waterbronnen beschermen</b>	<b>6</b>
Ondergrondse wateropslag vergroot de voorraad	6
SCADA waakt over automatische installaties	7
Hoe verzoenen we koude-warmteopslag met zuiver grondwater?	8

<b>Water van topkwaliteit</b>	<b>9</b>
Uitmunten drinkwaterkwaliteit van bron tot kraan	9
Nieuwe waterkwaliteitssensor verbetert online monitoring	9
Regelmatig spuien houdt waterleidingen proper	9
Dikkebusvijver krijgt ruimingsbeurt	10
Zachter water op komst in Limburg	10
Investeringen in bouw en renovatie gaan fors omhoog	10
Grondige make-over voor De Blankaart en Kluizen	11

<b>Innovatie</b>	<b>12</b>
Hoogtechnologisch waterbeheer via Water 4.0	12
De digitale meter: meer inzicht in waterverbruik	12
Nieuwe technieken leveren snelle en volledige drinkwateranalyse	13
IJzerpellets halen fosfor uit het water	13
Test: helpen ultrasone toestellen tegen algenbloei?	14
Internet of Water wapent Vlaanderen tegen groeiende waterrisico's	14

<b>Over de grens</b>	<b>14</b>
Waterprojecten in de derde wereld	14
Water en energie voor Afrika	14
Vlaamse waterpartners verkennen Indiase markt	15
Nieuw waterproductiecentrum voor Commewijne	15

## INDUSTRIEWATER ..... 16

<b>Duurzaam watergebruik</b>	<b>16</b>
Vraag naar 'water op maat' neemt toe	16
VCA-certificaat garandeert veilige werkvloer	16

<b>Rivierwater zuiveren</b>	<b>17</b>
Waterfabriek voor propere patatjes	17
Water op maat voor de Europese markt	17

<b>Afvalwater hergebruiken</b>	<b>18</b>
Geen druppel naar de riolering	18
Gedesinfecteerd water voor ziekenhuis Roeselare	18
Industriewater vervangt grond- en leidingwater bij DuPont	18

## **AFVALWATER** ..... **19**

<b>Riopact verzorgt afvalwaterbeheer</b>	<b>19</b>
--	-----------

<b>Voordelen voor de lokale besturen</b>	<b>19</b>
--	-----------

<b>Innovatief dienstenpakket</b>	<b>20</b>
Op weg naar een duurzaam hemelwaterbeheer	20
Assetmanagement maakt rioleringscontroles efficiënter	20

## **KLIMAAT & DUURZAAM ONDERNEMEN** ..... **22**

<b>Drinkwater voor vandaag en morgen</b>	<b>22</b>
--	-----------

<b>Water voor de toekomst</b>	<b>22</b>
Droogteplan maakt watervoorziening veerkrachtiger	22
Noodwinningsgaranderen drinkwater bij droogte	23
Automatisering peilputten verbetert waterbeheer	23
Business intelligence verlaagt waterverliezen	23

<b>Circulaire economie</b>	<b>24</b>
Kringlopen in de drinkwaterproductie	24
Gezocht: hoogwaardige toepassingen voor reststoffen	24

<b>VOKA-charter opnieuw behaald</b>	<b>25</b>
VOKA-charter Duurzaam Ondernemen opnieuw behaald	25

<b>Duurzame energie</b>	<b>26</b>
Minder energie = beter voor het klimaat en voor onze watervoorraden	26

## **OOG VOOR DE KLANT** ..... **27**

<b>Nieuwe website: doe meer digitaal</b>	<b>27</b>
--	-----------

<b>Nieuw lesplatform over kraantjeswater</b>	<b>27</b>
--	-----------

<b>Leren uit klachten</b>	<b>28</b>
---------------------------	-----------

## ONZE MEDEWERKERS ..... 29

<b>Digitalisering</b>	<b>29</b>
Smartphone en databundel voor elke medewerker	29
Hr-systeem Vesta Pro is compleet	29
Mobiel Kantoor maakt servicebeheer efficiënter	30
Barcodes in magazijnen verbeteren het stockbeheer	30
<b>Mobiliteit</b>	<b>30</b>
Hogere fietsvergoeding voor meer medewerkers	30
Vervoermiddelen combineren wordt voordeliger	30
Eerste stap naar een groen wagenpark	31
<b>Investeren in mensen</b>	<b>31</b>
Extra inspanningen voor veiligheid en welzijn	31
Welzijnsenquête leidt tot concrete acties	32
Opleiding klantgerichtheid wordt goed onthaald	32
Let's Break: middagsessies voor en door collega's	32

## OVER DE WATERGROEP ..... 33

<b>Missie en visie</b>	<b>33</b>
<b>Risicobeheer</b>	<b>33</b>
Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen	33
Interne audit monitort activiteiten	34
<b>Bedrijfsstructuur</b>	<b>36</b>
De raad van bestuur	36
Directiecomité en managementteam	37
Zo werken onze bestuursorganen	37
<b>De Watergroep van morgen</b>	<b>38</b>
Bouwen aan De Watergroep van morgen	38
<b>Groter werkingsgebied na overname Vivaqua</b>	<b>39</b>
<b>De Watergroep in de prijzen</b>	<b>40</b>

# DRINKWATER

## → Drinkwater in cijfers

*In 2018 leverde De Watergroep drinkwater aan meer dan 3,2 miljoen gebruikers, verdeeld over 1,4 miljoen aftakkingen. In vergelijking met 2017 kwamen er 94.697 aftakkingen bij, vooral door de overname van elf gemeenten in de Brusselse Rand.*

Op 31 december 2018 telde De Watergroep 3.231.640 inwoners in haar werkgebied, verspreid over 180 gemeenten. Niet minder dan 1.436.057 actieve aftakkingen brengen het drinkwater tot bij onze klanten. Samen verbruikten zij vorig jaar bijna 137 miljoen kubieke meter water, een stijging van 4,35 procent in vergelijking met 2017. Die toename is vooral toe te schrijven aan onze overname van elf gemeenten in de Brusselse Rand. Het gemiddelde huishoudelijke verbruik per aftakking blijft echter dalen: in 2018 ging het om 70,13 kubieke meter per aftakking.

## Drinkwaterproductie

Tussen 1 januari en 31 december 2018 produceerde De Watergroep 129.965.234 kubieke meter drinkwater. Dat is een daling met 0,25 procent in vergelijking met 2017. In totaal beschikten we vorig jaar over 179.993.650 kubieke meter drinkwater voor onze klanten, waarvan 1.634.239 kubieke meter naar grijswaterprojecten in West-Vlaanderen ging. Daarnaast boden we 6.492.090 kubieke meter 'ander water' aan, vooral proceswater dat op maat werd geproduceerd op de site van industriële klanten.

### Overzicht van de in dienst zijnde aftakkingen in 2017 en 2018

Provincies	In dienst zijnde aftakkingen 2018	In dienst zijnde aftakkingen 2017	stijging	% stijging
West-Vlaanderen	378.118	372.763	5.355	1,44%
Oost-Vlaanderen	254.661	251.488	3.173	1,25%
Vlaams-Brabant	412.825	331.306	81.519	24,61%
Limburg	390.453	385.803	4.650	1,21%
<b>Totaal</b>	<b>1.436.057</b>	<b>1.341.360</b>	<b>94.697</b>	<b>7,06%</b>

## → Waterbronnen beschermen

### Ondergrondse wateropslag vergroot de voorraad

*Drinkbaar water is schaars in Vlaanderen, zeker in de zomer. Door winterwater in diepe grondlagen te bufferen, wil De Watergroep een grotere voorraad aanleggen. Dat principe heet Aquifer Storage and Recovery (ASR).*

Door de hoge verhardingsgraad in Vlaanderen spoelen grote hoeveelheden regenwater al te snel weg naar waterlopen en rioleringen, en zo naar de zee. "Sinds 2018 onderzoeken we of we wateroverschotten in de ondergrond kunnen injecteren, tussen 200 en 300 meter diep. Het water dat we onder de grond bewaren, kunnen we in de zomer weer oppompen", vertelt hydrogeoloog **Alexander Vandenbohede**. "Die aanpak heeft veel voordelen: we kunnen snel een voorraad opbouwen, er loopt minder water naar de zee en we moeten veel minder grond verwerven dan voor een bovengronds waterbekken."

### Onderzoeksfase

Voor het ASR-systeem concreet kan worden ingezet, moeten er nog wat vragen worden uitgeklaard. Het injecteren van water mag bijvoorbeeld geen schade toebrengen aan de ondergrond. Dat betekent onder meer dat het water eerst gezuiverd moet worden. Ook moet al het geïnjecteerde water opnieuw opgepompt kunnen worden. "In 2018 hebben we met een haalbaarheidsstudie aangetoond dat er potentieel is om behandeld water in de ondergrond te injecteren. We hebben ook een mogelijke locatie voor een ondergrondse wateropslag geïdentificeerd: in West-Vlaanderen, ter hoogte van onze winning De Blankaart", weet Alexander Vandenbohede. "In 2019 plannen we daar de eerste testen."



### SCADA waakt over automatische installaties

*De installaties in de waterproductiecentra van De Watergroep zijn volledig geautomatiseerd. Onze medewerkers volgen alle processen op via een SCADA-systeem, een acroniem voor Supervisory Control And Data Acquisition.*

Een SCADA-systeem maakt procesgegevens van waterinstallaties in real time zichtbaar voor operatoren. Het verzamelt gegevens uit het productieproces en genereert rapporten en – indien nodig – waarschuwingssignalen. "De verzamelde gegevens worden onder meer gebruikt om de procesvoering op te volgen en verder te optimaliseren en om managementbeslissingen te onderbouwen", zegt **Bart De Schrijver**, diensthoofd Industriële Informatica en Energie.

### Visueel voorstellen

De kerntaak van SCADA-applicaties is het visualiseren van de processen die ze bewaken, zodat menselijke operatoren alles vlot kunnen opvolgen. Bart De Schrijver: "Het proces moet didactisch en op een logische en ondubbelzinnige manier worden voorgesteld. Op die manier kunnen operatoren snel en efficiënt een onderscheid maken tussen belangrijke en minder belangrijke ontwikkelingen, en kunnen ze proactief ingrijpen als er afwijkingen optreden."

## Ook in Kluzen

In 2018 werd de SCADA-applicatie voor het waterproductiecentrum Kluzen volledig geïntegreerd in het standaard telemetrieplatform van De Watergroep. Die ingreep kaderde in de grondige renovatie van het waterproductiecentrum.



### Hoe verzoenen we koude-warmteopslag met zuiver grondwater?

*Koude-warmteopslag is een duurzame methode om energie in de vorm van warmte of koude op te slaan in de bodem. De grondwaterputten die daarvoor aangelegd moeten worden, kunnen echter een bedreiging vormen voor de natuurlijke kwaliteit van het grondwater. Duidelijke afspraken zijn dan ook nodig.*

Diep onder de grond liggen afgesloten grondwaterlagen die beschermd worden door een natuurlijke kleilaag en heel zuiver water bevatten. Dat grondwater is belangrijk voor onze huidige en toekomstige drinkwatervoorziening. Ondergrondse activiteiten die zo'n beschermende kleilaag doorboren, zoals grondwaterputten voor koude-warmteopslag, kunnen de grondwaterkwaliteit in het gedrang brengen. "Het is niet omdat een techniek duurzaam is dat ze geen risico's inhoudt. Daarom hebben we aan de Vlaamse overheid gevraagd om een duidelijk kader te creëren dat bepaalt waar zulke systemen mogelijk zijn en waar niet", zegt **Tom Diez**, manager Waterbronnen en Milieu. "Volgens wetenschappelijke principes kunnen de nodige beschermingszones afgebakend worden. Vlak bij drinkwaterwinnin-

gen zal koude-warmteopslag niet mogelijk zijn, iets verder weg kan het wel, maar enkel onder duidelijke voorwaarden."

### Samenwerken

De concrete voorwaarden worden bepaald in samenspraak met de drinkwatersector en de aanbieders van systemen voor koude-warmteopslag. "Het is zeker niet onze bedoeling om koude-warmteopslag onmogelijk te maken", verduidelijkt Tom Diez. "Meer nog, op termijn willen we graag samen met de sector projecten lanceren. De Watergroep kan zo de kwaliteit van de grondwaterlagen garanderen terwijl aanbieders van koude-warmteopslagsystemen op een veilige manier duurzame energie kunnen opwekken. We willen de risico's wegnemen zonder een rem te zetten op duurzame ontwikkelingen. Uiteindelijk zijn drinkwater- en energievoorziening nauw met elkaar verbonden. We kunnen ze dus ook best samen aanpakken."



## → Water van topkwaliteit

### Uitmundende drinkwaterkwaliteit van bron tot kraan

*In 2018 analyseerde De Watergroep meer dan 18.000 waterstalen om de kwaliteit van het drinkwater te verzekeren. De monsters worden verzameld doorheen het hele productie- en distributieproces.*

Drinkwater moet aan zeer strenge eisen voldoen. Daarom testen we het water regelmatig op minstens zestig parameters. We controleren zowel aan de keukenkraan als in waterproductiecentra, watertorens en reservoirs.

#### Resultaten

De tests wijzen op een uitmundende waterkwaliteit. In 2018 leverde minder dan 3 procent van de analyses op microbiologische en chemische parameters een niet-conform resultaat op. De grootste oorzaken van verontreiniging zijn coliformen (fecaal materiaal), ijzer en lood. Om de resultaten nog te verbeteren, installeren we alleen nog loodarme watermeters.

#### Steeds meer parameters

Ook het grondwater en oppervlaktewater worden nauwkeurig opgevolgd. In totaal onderzochten we vorig jaar 41.805 watermonsters. Het pakket parameters dat we controleren, breidt elk jaar uit. Zo steeg het aantal van 550 in 2014 tot meer dan 800 in 2018.

### Nieuwe waterkwaliteitssensor verbetert online monitoring

*Onlinesensoren kunnen de waterkwaliteit helpen opvolgen. In 2017 testte De Watergroep de sensormethode EventLab*



*van het biotechnologiebedrijf Optiqua. Die testperiode leidde in 2018 tot een nauwe samenwerking.*

Optiqua ontwikkelde recent een sensormethode die in het hele productie- en distributienetwerk kan worden ingezet. Het Optiqua EventLab bestaat uit een optische sensor, infrastructuur voor dataoverdracht en software om de data te analyseren en incidenten op te sporen. "De optische sensor meet minuscule veranderingen in de brekingsindex van water", zegt **Gisèle Peleman**, manager Assetbeheer en Procestechologie. "In mensentaal is dat: de invloed die een verandering in de waterkwaliteit heeft op de mate waarin licht gebroken wordt onder water. Op die manier kunnen de sensoren verontreinigingen of operationele problemen signaleren."

#### Proefproject

In 2017 zette De Watergroep een pilootproject op poten om een klein netwerk van tien sensoren uit te testen. Het project werd uitgevoerd in de regio Meetjesland in Oost-Vlaanderen. De waterkwaliteitssensoren kregen een plaats aan de ingangen van enkele watertorens en de uitgangen van de waterproductiecentra in Kluizen en Eeklo. "Begin januari 2018 ronden we de testperiode van het project af. De resultaten bevestigden dat de toestellen inderdaad veranderingen in de waterkwaliteit opmerken", aldus Gisèle Peleman. "Daarom hebben we beslist om de tien toestellen in onze exploitatie op te nemen. Ze worden nu verplaatst naar locaties die strategisch belangrijk zijn in onze kwaliteitsbewaking."

### Regelmatig spuien houdt waterleidingen proper

*Spuien, ofwel het schoonspoelen van waterleidingen, is nodig om bezinsel te verwijderen en bruin water te voorkomen. Sinds 2018 werkt De Watergroep aan een onderzoeksproject om vervuiling te voorspellen, zodat we proactief kunnen optreden.*

Spuien kun je vergelijken met een grondige poetsbeurt voor waterleidingen. Door erg snel veel water door een leiding te laten stromen, worden afzettingen van ijzer- en andere deeltjes verwijderd. Regelmatig spuien is nodig om klachten zoals bruin water te voorkomen. Troebel water ontstaat als er plots sediment loskomt door veranderingen aan het distributienet, zoals een lek of een hoge waterafname door de brandweer.

## Metingen

In 2017 startte De Watergroep met een proefproject rond spuien in Vlamertinge (Ieper). Het doel: een gebied op een gestructureerde manier spuien met een minimum aan spoelwater en een maximum aan efficiëntie. Dat gebeurde aan de hand van een hydraulisch model. De spoelacties bleken een langdurig positief effect te hebben op de waterkwaliteit.

Beter nog is om via troebelheidsmetingen proactief te werk te gaan, waardoor er gespuid kan worden voordat er klachten zijn. Sinds 2018 werkt De Watergroep mee aan de ontwikkeling van een softwaretool om in het hydraulisch model vervuiling te voorspellen. De tool zal worden uitgetest in een testzone in ons distributiegebied.

## Dikkebusvijver krijgt ruimingsbeurt

*De Dikkebusvijver in Ieper was in 2018 voor de derde keer aan ruimings- en verdiepingswerken toe. De ruimingssessies zijn nodig omdat teelaarde uit het Heuvelland via de Kleine Kemmelbeek in de vijver terecht komt.*



De Watergroep gebruikt de Dikkebusvijver als een spaarbekken voor de productie van drinkwater. Zo'n 80 procent van het drinkwater dat de stad Ieper verbruikt, komt uit de vijver. De waterplas doet ook dienst als recreatieoord en waterbergingslocatie.

## Minder erosie

Tussen 2015 en 2017 liet De Watergroep een studie uitvoeren voor grootschalige ruimingswerken. Daaruit bleek dat 144.000 kubieke meter sediment met een baggerboot verwijderd moest worden. De werken gingen op 9 april 2018 van start en kostten iets meer dan 600.000 euro. De stad Ieper en de provincie West-Vlaanderen betaalden samen de helft van dat bedrag, de rest werd door Europa gesubsidieerd. Om ervoor te zorgen dat dergelijke ruimingswer-

ken in de toekomst minder vaak nodig zullen zijn, werkt De Watergroep mee aan een Europees project om de erosie langs de Kleine Kemmelbeek te verminderen. Zo blijft de waterkwaliteit in de Dikkebusvijver optimaal.

## Zachter water op komst in Limburg

*De vraag naar 'zacht' drinkwater blijft stijgen. Daarom investeert De Watergroep in een extra onthardingsstap bij de bouw of renovatie van waterbehandelingsinstallaties.*

Hard drinkwater is gezond, maar het calcium in het water zorgt voor vervelende kalkaanslag op kranen en in huishoudelijke apparaten. Zacht water krijgt dan ook vaak de voorkeur. "In Vlaanderen kampt onder meer Zuid-Limburg met hard drinkwater. Om dat probleem aan te pakken, stuurt De Watergroep sinds kort zachter water uit de Maasvallei naar het zuiden", vertelt **Gert Danckaers**, manager Ontwerp en Engineering. "Dat gebeurt via het gloednieuwe waterproductiecentrum Vlakenhof in Maaseik. Die installatie werd in 2018 in dienst genomen en heeft een capaciteit van 12.000 kubieke meter per dag."

## Nieuwe waterproductiecentra

Op termijn moeten al onze klanten in Zuid-Limburg zacht water krijgen. "Nadat er eerder al onthardingsinstallaties kwamen in Bovelingen en Velm (Sint-Truiden), startten we in 2018 met de bouw van een nieuw waterproductiecentrum in Bilzen. Daar worden extra onthardingsreactoren opgenomen in de waterbehandeling", weet Gert Danckaers. "De installatie wordt in 2021 in dienst genomen en zal dan heel Bilzen en omgeving van zachter water voorzien. Ook in Tongeren, Nieuwerkerken, Kortesseem en Borgloon staan waterproductiecentra met ontharding op de planning." Ook in de andere provincies lopen er projecten rond ontharding. Zo worden dit jaar de nieuwe waterproductiecentra in Waarmaarde (West-Vlaanderen) en Eeklo (Oost-Vlaanderen) in dienst genomen.

## Investeringsprogramma in bouw en renovatie gaan fors omhoog

*Op enkele jaren tijd heeft De Watergroep haar investeringsprogramma voor de productie en opslag van drinkwater meer dan verdubbeld. Daar zijn twee redenen voor: de verouderende installaties en de stijgende vraag naar zacht drinkwater.*

Heel wat installaties van De Watergroep stammen uit de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw en zijn dringend aan vernieuwing toe. Enerzijds zijn veel installaties einde levensduur, anderzijds moet zowel de waterbehandeling als de aansturing aan de nieuwste technieken worden aangepast. Daarbovenop wil De Watergroep tegemoetkomen aan de toegenomen comfortwensen van haar klanten, waaronder de vraag naar zacht drinkwater.

### Verdubbeling

“Die twee factoren hebben samen geleid tot een verdubbeling van het investeringsprogramma voor productie en opslag: van ongeveer 16 miljoen euro in 2010 tot 35,2 miljoen euro in 2018”, zegt **Gert Danckaers**, manager Ontwerp en Engineering. “De komende jaren kan dat bedrag nog stijgen tot 50 miljoen euro per jaar. Om alle installaties opnieuw in prima conditie te krijgen en overal onthard drinkwater te kunnen aanbieden, zullen we dat hoge investeringsritme de komende vijf à tien jaar moeten aanhouden.”

### Aanbestede en goedgekeurde projecten voor productie en opslag in 2018

	NIEUWBOUW		RENOVATIE	
	Aantal projecten	Totaalbedrag	Aantal projecten	Totaalbedrag
Kantoor/logistiek	1	150.000 EUR	3	232.000 EUR
Pompstations	2	859.000 EUR	4	1.092.000 EUR
Reservoirs			2	634.000 EUR
Watertorens			3	330.000 EUR
Waterwinnings	7	2.543.000 EUR	2	577.000 EUR
Waterproductiecentra	19	19.002.000 EUR	17	10.177.000 EUR
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>22.554.000 EUR</b>	<b>31</b>	<b>13.042.000 EUR</b>

### Grondige make-over voor De Blankaart en Kluizen

*De Blankaart in Diksmuide en Kluizen in Evergem zijn de grootste oppervlaktewaterproductiecentra van De Watergroep. Beide centra dateren van de jaren zeventig van de vorige eeuw en waren aan vernieuwing toe.*

#### DE BLANKAART

In het waterproductiecentrum De Blankaart wordt drinkwater gewonnen uit oppervlaktewater van het IJzerbekken. Het productiecentrum heeft een maximale capaciteit van 40.000 kubieke meter per dag en is cruciaal voor de drinkwatervoorziening in West-Vlaanderen. Tussen 2017 en 2025 bouwt De Watergroep hier een volledig nieuw waterproductiecentrum, waarna de bestaande installaties worden afgebroken. Het totale prijskaartje bedraagt meer dan 50 miljoen euro.

#### Nieuwbouw & renovatie

De vernieuwing van De Blankaart omvat:

- een nieuwe **voor- en hoofdbehandeling**, om organische stoffen en sediment uit het ruwe oppervlaktewater te verwijderen,
- een nieuwe **nabehandeling** met onder meer ozonering, actievekoolfiltratie en uv-desinfectie, om zaken als pesticiden, geneesmiddelen en micro-organismen te verwijderen,
- twee nieuwe bufferreservoirs voor drinkwater,
- de renovatie van het bestaande spaarbekken,
- een nieuw hogedruk pompstation,
- een nieuw dienstengebouw met een laboratorium, vergaderruimtes, een bezoekerscentrum en een auditorium.

### In fases

"In de eerste fase van het project krijgt De Blankaart een nieuwe nabehandeling, twee nieuwe bufferreservoirs en een hogedruk pompstation. Die functies worden ondergebracht in één groot gebouw met een grondoppervlak van 5.500 vierkante meter. Volgens de huidige planning zullen de nieuwe installaties eind 2020 afgewerkt zijn", vertelt **Gert Danckaers**, manager Ontwerp en Engineering. "In 2018 werd het nieuwe dienstengebouw aanbesteed, samen met fase 1 van de omgevingswerken. Die aanbestedingen waren goed voor een bedrag van 6,2 miljoen euro." De nieuwe installatie moet de komende vijftig jaar kwaliteitsvol drinkwater leveren. Daarom besteedt De Watergroep veel aandacht aan studies naar de huidige en toekomstige waterbeschikbaarheid, rekening houdend met de klimaatverandering. Ook de milieu-impact van het project werd voor de start nauwkeurig in kaart gebracht. De studie voor de hoofdbehandeling met vlokvorming-flotatie-filtratie werd in 2018 volledig afgerond.

### KLUIZEN

*Het waterproductiecentrum van Kluizen is het grootste van De Watergroep en staat mee in voor de drinkwatervoorziening in Oost-Vlaanderen. Het beschikt over twee spaarbekkens, eentje uit 1974 en eentje uit 1996, die samen 11 miljoen kubieke meter water kunnen bevatten. Het centrum heeft een productiecapaciteit van 60.000 kubieke meter drinkwater per dag.*

### Kleinere ingrepen

"Binnen enkele jaren zullen we de oorspronkelijke behandelingsinstallatie van Kluizen volledig vernieuwen. Tussendoor plannen we ook kleinere renovatiewerken", zegt Gert Danckaers. "Zo voerden we in 2018 belangrijke werken uit aan de inname-installaties. We lieten onder meer het bezinkingskanaal leeglopen om het beton te kunnen herstellen. Er kwamen ook nieuwe innamepompen en een installatie om fosfor uit het ruwe water te verwijderen. Samen met enkele andere ingrepen waren de werkzaamheden in 2018 goed voor een budget van zo'n 5,5 miljoen euro."

### Eerst vissen redden

De Watergroep draagt duurzaamheid en respect voor het milieu hoog in het vaandel. Daarom zorgden we ervoor dat de vissen uit het kanaal in Kluizen veilig naar de nabijgelegen Averijevaart konden verhuizen voor het kanaal werd leeggelaten. Een gespecialiseerde firma ving de vissen en bracht ze naar hun nieuwe thuis. Ook de motoren van de vissersboten voldeden aan de hoogste milieueisen.

## → Innovatie

### Hoogtechnologisch waterbeheer via Water 4.0

*De wereld verandert in een snel tempo. Uitdagingen als de klimaatverandering en de verstedelijking zetten onze drinkwatervoorraden onder druk. Met behulp van slimme technologieën kunnen we het drinkwaternet beter beheren.*

"Technologieën als cloud computing, sensoren en artificiële intelligentie laten toe om ons waterbeheer te automatiseren en te digitaliseren. Die evolutie noemen we Water 4.0", vertelt Bert De Winter, directeur Innovatie bij De Watergroep. "Zo kunnen we bijvoorbeeld hoogtechnologische systemen inzetten om lekken sneller op te sporen. Met digitale meters achterhalen we op welke plaatsen het waterverbruik plots opvallend gestegen is. Vervolgens sturen we extra mensen ter plaatse om de lekken op te sporen en te dichten. In sommige gevallen kunnen we lekken zelfs voorkomen, bijvoorbeeld door het drukbeheer van het drinkwaternet te verbeteren."

### Meer mogelijkheden

Artificiële intelligentie kan ook nuttig zijn om investeringen in infrastructuur maximaal te laten renderen. "Het is bijvoorbeeld mogelijk om gegevens over de toestand van onze infrastructuur te combineren met prognoses rond de toekomstige vraag naar water en de beschikbaarheid ervan. Zo kunnen we investeringen slimmer plannen", weet Bert De Winter. "We volgen de evoluties in Water 4.0 op de voet en integreren ze in onze werking."

### De digitale meter: meer inzicht in waterverbruik

*Meer dan 10 procent van het drinkwater in Europa gaat verloren door lekken bij klanten. Dat zorgt voor hogere facturen en minder beschikbaar water. Een digitale meter geeft meer inzicht in het dagelijkse waterverbruik, waardoor lekken sneller aan het licht komen.*



Een digitale watermeter meet het waterverbruik via ultrasone geluidsgolven. Hij heeft geen bewegende onderdelen en is daardoor niet onderhevig aan slijtage. Dat zorgt voor nauwkeurige metingen tijdens de hele levensduur van het toestel. De Watergroep kan de gegevens digitaal raadplegen.

## Lek detecteren

“Met een digitale watermeter zullen onze klanten hun waterverbruik van dag tot dag kunnen opvolgen”, zegt projectleider Meetsystemen Cindy Vanderstraeten. “Neemt het verbruik van een klant plots toe, dan sturen we een waarschuwing om een mogelijk lek in de binneninstallatie te signaleren. De digitale opvolging laat ook toe om correcte facturen uit te sturen, gebaseerd op het reële verbruik. Binnen De Watergroep zorgen digitale meters voor een efficiëntere werking, omdat we niet langer indexopnemers op pad moeten sturen. Het is een win-winmaatregel.”

## Proefprojecten

Momenteel lopen er vijf proefprojecten met in totaal 1.500 digitale meters bij klanten en eigen medewerkers. Cindy Vanderstraeten: “In elk van die projecten toetsen we een ander aspect van digitale bemeting. We testen onder meer verschillende meettoestellen en manieren waarop we de verzamelde data naar een zinvolle dienstverlening kunnen vertalen. De privacy van de klant wordt altijd gerespecteerd. In 2020 zou de productie van de digitale meters van start moeten gaan. Zodra we er klaar voor zijn, zullen we in totaal ongeveer 1,5 miljoen watermeters vervangen.”

## Nieuwe technieken leveren snelle en volledige drinkwateranalyse

*Een nieuwe analysemethode maakt op vier uur tijd duidelijk welke bacteriën een drinkwaterstaal bevat. Zo worden besmettingen sneller opgespoord en kan het drinkwater na een leidingbreuk sneller worden vrijgegeven.*

Het analyseren van de bacteriepopulatie in een drinkwaterstaal neemt met ‘klassieke’ methodes één tot twee dagen in beslag. Bij een melding van mogelijk ondrinkbaar water, bijvoorbeeld na een breuk in een waterleiding, kan het dan ook lang duren voor klanten hun leidingwater weer mogen gebruiken. Via een snelle RT-PCR-methode (Reverse Transcription Polymerase Chain Reaction) kan De Watergroep de klus straks klaren in vier uur tijd, waardoor onbesmet water al na een paar uur weer kan worden vrijgegeven.

## Volledige analyse

Naast een snelle detectie zet De Watergroep ook in op Next Generation Sequencing. Met die techniek kunnen we alle micro-organismen in het water identificeren. “Next Generation Sequencing (NGS) is een verzamelnaam voor

een aantal technieken die het mogelijk maken om snel en accuraat de nucleotidesequentie van DNA-moleculen te achterhalen. Door die sequenties te vergelijken met wetenschappelijke databases, krijgen we een beeld van alle bacteriesoorten en -groepen die in een staal aanwezig zijn”, vertelt **Louise Vanysacker**, manager Onderzoek en Ontwikkeling. “Ook schimmels kunnen we op die manier opsporen. Uit het aantal keren dat we een sequentie detecteren, kunnen we afleiden hoe vaak bepaalde soorten voorkomen. De Watergroep is een absolute pionier in dit veld: we hebben de technologie in 2018 in huis gehaald en gaan er in 2019 volop mee aan de slag.”

## IJzerpellets halen fosfor uit het water

*Het Interreg-project NuReDrain doet onderzoek naar filtermaterialen die stikstof en fosfor uit oppervlaktewater kunnen halen. De Watergroep en onderzoeksinstelling VITO bouwden in 2018 een testopstelling in De Blankaart.*

De strengere wetgeving over bemesting heeft er voorsnog niet voor gezorgd dat de waterkwaliteit in Vlaanderen overal aan de Europese normen voldoet. In regio's met intensieve landbouw bevat het oppervlaktewater te veel stikstof en fosfor. Dat leidt tot algenbloei in beken en rivieren en bemoeilijkt de drinkwaterproductie. In het NuReDrain-project werken elf organisaties uit Vlaanderen, Duitsland en Denemarken samen om oplossingen te vinden en uit te testen. Ook De Watergroep doet mee.

## Filtermateriaal

“In 2018 bouwde De Watergroep, samen met de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO), een testopstelling in het waterproductiecentrum De Blankaart”, vertelt **Gisèle Peleman**, verantwoordelijke Assetmanagement en Procestechologie. “Een kleine zijstroom van het ruwe water uit het spaarbekken wordt gefilterd om fosfor te verwijderen. We gebruiken daarvoor filtermateriaal dat VITO vervaardigt uit drinkwaterslib, een restproduct van onze drinkwaterproductie. De tests lopen nog tot 2020, maar de eerste resultaten zijn alvast veelbelovend. Het filtermateriaal – een soort ijzerslibgranulaat – is stabiel en vertoont goede adsorptie-eigenschappen, vergelijkbaar met of beter dan commercieel beschikbaar filtermateriaal. Daarom hebben we samen met VITO een patent aangevraagd.”

## Test: helpen ultrasone toestellen tegen algenbloei?

*Algenbloei kan de productie van veilig drinkwater ernstig hinderen. In 2017 en 2018 testte De Watergroep in De Blankaart een ultrasoon toestel dat het probleem tegengaat.*

Algenbloei is een jaarlijks terugkerend probleem in het spaarbekken van De Blankaart. Het kan optreden van de vroege lente tot in de herfst en heeft grote gevolgen voor de drinkwaterproductie. Zo moest het productiedebiet in De Blankaart in 2015 en 2016 tijdelijk worden teruggeschroefd omdat er te veel algen in het water zaten. In 2017 en 2018 testte De Watergroep daarom vier MPC-Buoy-toestellen uit: ultrasone apparaten die algenbloei kunnen terugdringen.

### Gevaarlijk en arbeidsintensief

“Op het eerste gezicht leken de MPC-Buoy-toestellen te werken: in vergelijking met de voorgaande jaren stelden we een verbetering vast in de algenbloei”, zegt Gisèle Peleman, verantwoordelijke Assetmanagement en Procestechnologie. “Een rechtstreekse evaluatie van de efficiëntie is echter moeilijk omdat zoveel factoren een invloed kunnen hebben: het aantal zonne-uren, de temperatuur, het waterniveau en de waterkwaliteit ... Bovendien zijn de toestellen vrij onderhoudsgevoelig, en de interventies op het water zijn arbeidsintensief en soms zelfs gevaarlijk door felle wind. Daarom hebben we beslist om de toestellen in 2019 niet meer in dienst te nemen.”

## Internet of Water wapent Vlaanderen tegen groeiende waterrisico's

Het Internet of Water is een nieuw, intelligent waterbeheersysteem dat werkt op basis van een draadloos sensorennetwerk en zelflerende software. Het systeem laat toe om de waterkwaliteit en -kwantiteit permanent op te volgen en bij te sturen.

De nood aan een monitoringsysteem voor water werd de jongste jaren meer dan duidelijk. Waterschaarste en -overlast zijn hot topics. Maar hoe zet een digitale waterbeheersing ons op weg naar een robuuster watersysteem?

### Grootschalig

“Dankzij een grootschalig sensorennetwerk biedt het Internet of Water ons de kans om de beschikbare waterreserves

in kaart te brengen en beter te benutten”, weet **Louise Vanysacker**, manager Onderzoek en Ontwikkeling. “Een netwerk van meer dan 2.000 kleine, energiezuinige en draadloze waterkwaliteitssensoren zal in heel Vlaanderen de waterkwaliteit van bodem-, grond- en oppervlaktewater en van gezuiverd rioolwater monitoren. Daardoor kunnen we de waterreserves beter benutten in functie van de vraag. Een efficiënter beheer van het oppervlaktewater garandeert ook de toekomstige waterproductie van onze verschillende productiecentra, terwijl een realtime controle van de waterkwaliteit onze productiekosten kan verlagen.”

### Koplopers

Het 'Internet of Water'-project wordt gedragen door vijf partners: De Watergroep, VITO, Aquafin, imec en Vlakwa. Samen willen ze Vlaanderen waterveiliger maken en onze regio op de kaart zetten als een internationale koploper inzake slim waterbeheer. “Met het eerste pilotproject gaan we onder meer na hoe nauwkeuring de metingen zijn en hoe we de betrouwbaarheid van het uitgebreide netwerk op technisch vlak kunnen garanderen”, zegt Louise Vanysacker. “Op langere termijn bekijken we hoe we de resultaten helder kunnen visualiseren en op een toegankelijke manier kunnen verspreiden.” De Vlaamse Regering maakt 9 miljoen euro vrij voor de uitrol van het project.

## ➔ Over de grens

### Waterprojecten in de derde wereld

*Sinds enkele jaren neemt De Watergroep actief deel aan waterprojecten voor de derde wereld. We werken voor die projecten vaak samen met de ngo Join For Water en het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling.*

De niet-gouvernementele organisatie Join For Water (vroeger Protos) is gespecialiseerd in waterprojecten voor de derde wereld. De Watergroep biedt niet alleen financiële ondersteuning voor enkele projecten, maar zet haar uitgebreide expertise inzake drinkwatervoorziening ook ter plaatse in. In 2018 verleende De Watergroep advies bij de uitbouw van een drinkwatersysteem en drinkwatercomités in Ituri (Congo).

### Water en energie voor Afrika

*De klimaatverandering zorgt in Afrika steeds vaker voor droogte en waterschaarste. Om die uitdagingen het hoofd te bieden, ontwikkelen De Watergroep en energiebedrijf Tiger*

### *Power een mobiele drinkwaterinstallatie op zonne-energie.*

Energie is in ontwikkelingslanden vaak even schaars als zuiver water. Een samenwerking tussen De Watergroep en Tiger Power kan beide noden lenigen. "De Watergroep en Tiger Power ondertekenden in 2018 een intentieverklaring om samen een energie-efficiënte drinkwaterproductie-eenheid te ontwikkelen", vertelt **Frank De Poortere**, manager van de business unit Industrie en Services van De Watergroep. "De installatie wordt gebouwd in een aangepaste zeecontainer, zodat ze makkelijk getransporteerd en geplaatst kan worden. De nieuwe drinkwaterenheid moet in de eerste plaats lokale tekorten aan drinkwater en energie invullen, maar we hebben zelf ook baat bij het project. We doen onder meer ervaring op in de decentrale productie van drinkwater, de rol van water en waterstofgas als energiedrager en het monitoren van de drinkwaterkwaliteit vanop een afstand."

### *Vliegende start*

Het nieuwe partnerschap ging meteen van start met enkele concrete projecten.

- ◆ **Drinkwater voor Oeganda:** Tiger Power installeerde in 2018 lokale energieproductie-eenheden in drie Oegandese dorpen. Die projecten worden uitgebreid met een drinkwaterunit.
- ◆ **Extra inspanning in Suriname:** De Watergroep is sinds enkele jaren actief in Suriname. In de kustgemeente Galibi hebben we een drinkwatervoorziening uitgebouwd. Tiger Power zal testen doen om energie op te wekken in afgelegen dorpen.
- ◆ **Optimaal watergebruik Storerger:** Tiger Power ziet verschillende mogelijkheden om zijn Storerger, een energie-opslagcontainer op basis van waterstof, verder te verbeteren. De Watergroep beschikt over de nodige kennis en ervaring om daaraan bij te dragen.

### **Vlaamse waterpartners verkennen Indiase markt**

*In heel wat delen van de wereld staat de openbare drinkwatervoorziening nog niet op punt. Samen met Aquafin en VITO/Vlakwa wil De Watergroep straks in India een verschil maken.*

Als het gaat over een kwaliteitsvolle drinkwatervoorziening, heeft De Watergroep heel wat expertise in huis. Die

willen we graag met anderen delen: hoe produceer je betrouwbaar drinkwater? Hoe organiseer je een drinkwaterbedrijf? Tegelijk willen we via internationale projecten onze activiteiten in het buitenland uitbreiden. Samen met waterzuiveringsbedrijf Aquafin en onderzoeksinstituut VITO/Vlakwa startten we in 2018 een samenwerkingsverband op om de Indiase markt te benaderen. In 2018 werden de grote lijnen van die samenwerking uitgetekend. De Watergroep neemt het luik drinkwater op zich, Aquafin (het dochterbedrijf van Aquafin) het luik afvalwater, en VITO/Vlakwa spitst zich toe op nieuwe technologieën. Het consortium wil binnen afzienbare tijd enkele lucratieve projecten binnenhalen.

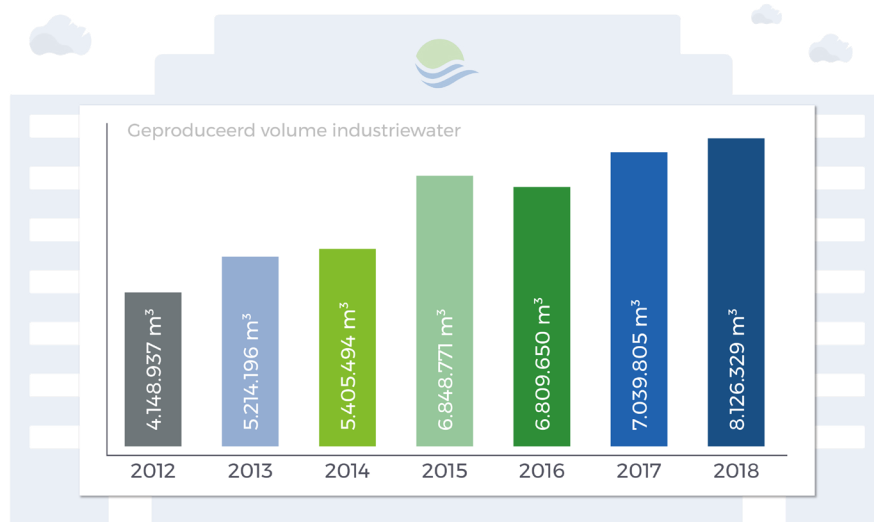
### **Nieuw waterproductiecentrum voor Commewijne**

*In het district Commewijne in Suriname bouwt De Watergroep een waterproductiecentrum dat aan 50.000 inwoners drinkwater zal leveren. De productie gebeurt op basis van oppervlaktewater uit de Surinamerivier.*

Het is de eerste keer dat een Vlaams drinkwaterbedrijf in het buitenland een hoogtechnologische installatie van dergelijke omvang bouwt. De site zal bestaan uit een innameconstructie op de Surinamerivier en een bijhorend waterproductiecentrum met een capaciteit van 500 kubieke meter per uur. Het water wordt behandeld met een combinatie van ultrafiltratie en actiefkoolfilters. Verder komt er een reinwaterbuffer met pompinstallatie en richten we een laboratoriumruimte in met meetapparatuur om de waterbehandeling op te volgen. De bouw van het waterproductiecentrum werd opgestart in 2018 en loopt verder in 2019. In 2020 wordt de behandeling opgestart met lokale partners.



# Industriewater



## → Duurzaam watergebruik

### Vraag naar 'water op maat' neemt toe

*Steeds meer bedrijven doen een beroep op De Watergroep om hun waterverbruik onder de loep te nemen. Om de natuurlijke watervoorraden in Vlaanderen te sparen, gaan we samen op zoek naar alternatieve bronnen voor proceswater.*

De business unit Industrie en Services ontwerpt, bouwt en exploiteert waterinstallaties op maat voor bedrijven in Vlaanderen en onze buurlanden. Op elke site van een grote waterverbruiker kunnen wij op zoek gaan naar een geschikte en duurzame waterbron en die omzetten naar de gewenste eindkwaliteit. Zo valt de distributiekost weg en kunnen bedrijven duurzamer werken. Onze installaties kunnen onder meer drinkwater, gedemineraliseerd water en gewoon bluswater maken, op basis van rivier- of kanaalwater, regenwater, effluent van een industriële waterzuivering ... Industriële grootverbruikers stellen vaak specifieke eisen aan water om de kwaliteit van hun productieprocessen te verzekeren. De Watergroep wil het juiste product op het juiste moment leveren aan de meest voordelige prijs.

### Ontwerp, bouw en beheer

"In 2018 is onze jaarlijkse productie van water op maat gestegen van 7 miljoen kubieke meter naar 8,1 miljoen

kubieke meter", vertelt **Frank De Poortere**, manager van de business unit Industrie en Services. "Die groei heeft deels te maken met nieuwe installaties die volledig operationeel zijn geworden, zoals die van Agristo in Wielsbeke. De capaciteit van onze installatie werd het voorbije jaar meteen al met 30% uitgebreid na de opening van een nieuwe productielijn bij Agristo. Daarnaast hebben we een nieuw project opgestart bij Euro Pool System in Zellik."

"Sinds 2018 kunnen klanten ook op ons rekenen voor het beheer van hun afvalwaterzuivering, naast het ontwerp en de bouw van zo'n installatie. Dat principe past in de volledige ketenbenadering waarnaar De Watergroep streeft: niet alleen water leveren, maar het gebruikte water meteen ook zuiveren en hergebruiken. Daar willen we de komende jaren nog sterker op inzetten."

### VCA-certificaat garandeert veilige werkvloer

*Op 7 mei 2018 behaalde de business unit Industrie en Services van De Watergroep het VCA-certificaat. Dat toont aan dat onze medewerkers op een veilige en gezonde manier hun taken uitvoeren.*

VCA staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers. Het certificaat beoordeelt dienstverlenende bedrijven zoals De Watergroep op hun 'veiligheidsbeheer-



systeem', met andere woorden: de manier waarop ze werken rond veiligheid, gezondheid en milieu. "Het VCA-certificaat werd ontwikkeld door de Stichting Samenwerken Voor Veiligheid (SSVV)", vertelt Frank De Poortere, manager van de business unit Industrie en Services. "De SSVV stelde een checklist op waaraan bedrijven moeten voldoen om zo'n certificaat te behalen. Het gaat bijvoorbeeld over het onderhoud van elektrische systemen, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, veilige signalisatie... Een VCA-certificaat is niet wettelijk verplicht, maar voor heel wat bedrijven behoort het wel tot de kwaliteitseisen. Onze business unit slaagde in 2018 met vlag en wimpel en is alvast tot mei 2021 VCA-gecertificeerd."

## ➔ Rivierwater zuiveren

### Waterfabriek voor propere patatjes

Agristo produceert diepgevroren aardappelproducten voor supermarkten en groothandelszaken. Voor haar nieuwe site in Wielsbeke zet het bedrijf een bijzondere waterbron in: de Leie. De Watergroep steekt een handje toe.



Tonnen aardappelen wassen en blancheren: daar is wel wat water voor nodig. De Watergroep levert water dat Agristo meteen kan inzetten in het productieproces. "We halen water uit de Leie en behandelen het tot de gewenste kwaliteit", zegt **Frank De Poortere**, manager van de business unit Industrie en Services.

"Voor de realisatie van de nieuwe waterfabriek stelde Agristo een deel van haar site in Wielsbeke ter beschikking. Op basis van ruw water uit de Leie produceren we daar water op maat voor het wassen, schillen, snijden en blancheren van de aardappelen. Ook voor de aanmaak van processtoom is flink wat water nodig. De Watergroep staat in voor de levering en behandeling van het proceswater en zal de eerstkomende tien jaar de installatie ook uitbaten."

## Duurzaam

Met de nieuwe waterfabriek werken Agristo en De Watergroep samen aan een duurzame toekomst. Het project creëert op meerdere vlakken een economische en milieutechnische meerwaarde:

- geen waterwinning meer uit kwetsbare grondwaterlagen,
- gebruik van schonere technologieën,
- geen onthardingszouten meer nodig,
- een installatie met een laag energieverbruik,
- kennisopbouw rond het hergebruik van grondstoffen.

## Water op maat voor de Europese markt

Niet alleen in België zoeken bedrijven alternatieve bronnen voor proceswater, ook in het buitenland leeft de vraag naar een meer duurzame bedrijfsvoering. Op die vraag wil De Watergroep een kwaliteitsvol antwoord bieden.



Als het gaat om het aanbieden van 'water op maat', heeft De Watergroep al heel wat expertise opgebouwd. Om die kennis te delen en onze eigen markt te vergroten, steekt de business unit Industrie en Services haar voelsprietten uit in andere Europese landen. Onder meer Frankrijk, Polen en Oostenrijk staan op de lijst met kandidaten. "In 2018 zijn we contacten beginnen leggen met mogelijke klanten en partners. We hebben intern ook heel wat praktische aspecten uitgeklaard. Zo zullen we voor de concrete exploitatie van buitenlandse installaties nieuwe structuren moeten opzetten, met lokale partners, want we kunnen onze eigen medewerkers niet om de haverklap naar Frankrijk of Polen sturen", zegt Frank De Poortere, manager van de business unit. "Nu de grote lijnen duidelijk zijn, willen we later dit jaar met concrete projecten starten."

## ➔ Afvalwater hergebruiken

### Geen druppel naar de riolering

*Euro Pool System is de Europese marktleider op het gebied van herbruikbare verpakkingen. Het Brusselse bedrijf stelt herbruikbare kunststof kratten ter beschikking van winkels, veilingen en telers. In 2018 liet het zijn waterhuishouding onder de loep nemen door De Watergroep.*

Na elk gebruik worden de kratten van Euro Pool System grondig gereinigd om de voedselveiligheid te garanderen. "Voor onze vestiging in Zellik onderzochten we de mogelijkheid om het spoelwater van de kratten te zuiveren en in het oppervlaktewater te lozen", vertelt Safety Health Environment Quality-coördinator **Anne De Middelaer**. "De Watergroep overtuigde ons om het spoelwater niet naar het riool te sturen, maar te behandelen tot gedemineraliseerd drinkwater, vrij van kalk en mineralen. Zo kunnen we het opnieuw gebruiken."

### Bouw en exploitatie

Omdat Euro Pool System geen ervaring heeft met dergelijke projecten, bouwde De Watergroep voor het bedrijf een installatie voor afvalwaterzuivering en -hergebruik. Die installatie baten we de eerstkomende tien jaar ook zelf uit. Daardoor kan Euro Pool System 70 procent van zijn afvalwater recupereren. De overige 30 procent belandt na een eerste zuivering in het oppervlaktewater. Zo wordt het rioleringsnet niet onnodig belast. De zuiveringsinstallatie in Zellik is een belangrijk pilootproject. Als de resultaten bevredigend zijn, kan er op termijn ook in andere Europese depots van Euro Pool System een installatie komen.

### Gedesinfecteerd water voor ziekenhuis Roeselare

*De Watergroep levert vanaf 2020 zacht, gedesinfecteerd water aan het AZ Delta in Roeselare. Het is de eerste keer dat we een industriewaterproject uitvoeren in de gezondheidszorg.*

Het Algemeen Ziekenhuis Delta heeft grote hoeveelheden zacht, gedesinfecteerd water nodig voor verschillende toepassingen. "Dat water wordt vanaf 2020 geleverd door De Watergroep", zegt **Frank De Poortere**, manager van de business unit Industrie en Services. "Concreet voorzien we 30 kubieke meter water per uur of 125.000 kubieke meter per jaar. Door de ligging van het ziekenhuis gebruiken we leidingwater als ruwe waterbron. Dat water brengen we

naar de juiste kwaliteit door een proces van ontharding, ultra-infiltratie, buffering en uv-desinfectie."

### Geen kosten

De installatie wordt geïntegreerd binnen een nieuwe site en kan daardoor vrij eenvoudig geplaatst worden. "Het ziekenhuis hoeft er niet zelf in te investeren: wij staan in voor de volledige uitvoering en garanderen een waterdicht controleprogramma", aldus Frank De Poortere. "In 2020 zal de installatie klaar zijn voor gebruik. Vanaf dan zal De Watergroep op elk moment voldoende water leveren dat beantwoordt aan de gewenste specificaties."

### Industriewater vervangt grond- en leidingwater bij DuPont

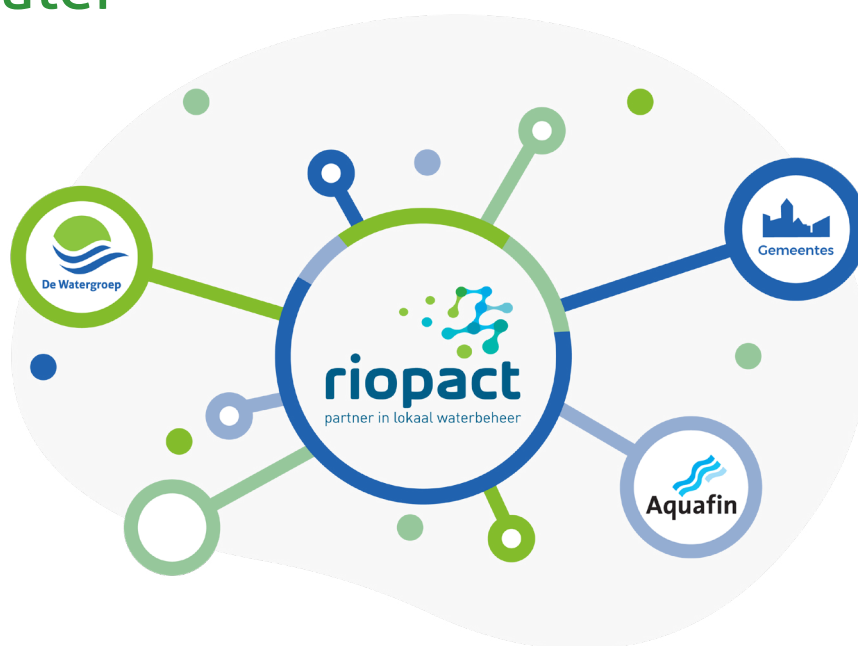
*Het Brugse bedrijf DuPont specialiseert zich in de ontwikkeling en productie van gist en enzymen. De onderneming gebruikt zacht en laag gemineraliseerd water in haar productieproces en vertrouwt daarvoor op De Watergroep.*

De afgelopen jaren koos DuPont stevast voor leidingwater en sterk verzilt grondwater als proceswater. Beide soorten moesten eerst een behandeling ondergaan. Met een nieuwe aanpak wil De Watergroep ervoor zorgen dat het bedrijf straks minder leidingwater moet kopen en de grondwaterwinning, die onder druk staat, kan afbouwen.

### Hergebruik

**Frank De Poortere**, manager van de business unit Industrie en Services: "DuPont gebruikt oppervlaktewater uit het kanaal Gent-Oostende als koelwater. In plaats van dat water na gebruik weer in het kanaal te lozen, gaan wij het oppikken als ruwwaterbron. We zetten een robuuste behandeling in, bestaande uit groffiltratie, ultrafiltratie en omgekeerde osmose. Door het water op de site te houden en te hergebruiken, past het productieproces veel beter binnen de circulaire economie. De installatie wordt momenteel gebouwd en zou voor eind 2019 operationeel moeten zijn. Als alles klaar is, zullen we bij DuPont zo'n 45 kubieke meter proceswater per uur leveren, of 375.000 kubieke meter per jaar."

# Afvalwater



## → Riopact verzorgt afvalwaterbeheer

### Riopact verzorgt afvalwaterbeheer voor gemeenten

*Het beheer van afvalwater stelt gemeenten weleens voor dilemma's. Hoe voorkomen we wateroverlast door overvolle rioleringen? En hoe kunnen we waardevol afvalwater hergebruiken? Riopact, een samenwerkingsverband van De Watergroep en Aquafin, biedt lokale besturen een volledig beheerpakket aan.*

Riopact ondersteunt gemeenten op het vlak van afvalwater- en rioleringsbeheer. "Dat gaat van een takenpakket op maat tot een volledig beheer van het rioleringsstelsel, waarbij Riopact alle taken en verantwoordelijkheden overneemt", zegt **Simon Stevens**, manager van Riopact. "Via een specifieke constructie betalen wij een eerlijke prijs voor het rioleringsstelsel, zodat Riopact de eigenaar wordt. Vanaf dan nemen we alle taken over: we leggen nieuwe rioleringen aan, reinigen rioolbuizen en rioolkolken, sluiten huizen op het rioleringsnetwerk aan... De afgelopen jaren hebben een twintigtal Vlaamse gemeenten hun rioleringsstelsel aan ons overgedragen. Onder meer Aarschot, Tiel, Kraainem en Ninove zijn nu Riopact-vennoten. Heel wat andere lokale besturen, waaronder Leuven, Bilzen en Waregem, doen een beroep op Riopact voor een specifiek takenpakket."

### Nieuwe business unit

Het samenwerkingsverband Riopact bestaat al langer, maar vormt pas sinds 2018 een aparte business unit binnen De Watergroep. Die hervorming kadert in een ruimere reorganisatie. "We hebben onze verschillende werkmethodes geëvalueerd en voor de meest optimale aanpak gekozen. Daardoor werken we nu nog efficiënter", aldus Simon Stevens. "Nu we samen één entiteit vormen, willen we ons aanbod opnieuw actief aanbieden aan de pas verkozen lokale besturen. In 2018 hebben we daarrond al heel wat gecommuniceerd, dit jaar staan de eerste verkennende gesprekken gepland."

## → Voordelen voor de lokale besturen

### Voordelen voor de lokale besturen

*Een samenwerking met Riopact biedt gemeenten heel wat voordelen. Zo kunnen ze rekenen op de gebundelde expertise van Aquafin en De Watergroep. Bovendien vloeien de bijdragen voor de afvoer van afvalwater terug naar de gemeente.*

"Als lokale besturen kiezen voor een samenwerking met Riopact, brengt dat heel wat voordelen mee", zegt Riopact-manager **Simon Stevens**.

- De **gemeentelijke connectie** is al uitgebouwd. "We contacteren vooral gemeenten binnen ons drinkwatergebied. Daardoor zijn we vaak al vertrouwd met de situatie en de mensen ter plaatse. Die band vormt een goede basis voor een ruimere samenwerking."
- De **gebundelde expertise van Aquafin en De Watergroep** is een pluspunt. "De Watergroep kan rekenen op een uitgebreid netwerk en beschikt over de expertise om het financiële rioleringsplaatje van de gemeenten te doen kloppen. Aquafin is de perfecte partner door zijn jarenlange technische expertise op het vlak van rioolaanleg en -beheer. Door samen te werken, kunnen we onze lokale rioleringen bovendien makkelijk aan bovengemeentelijke rioleringsprojecten koppelen. We vormen een sterk team."
- De **inkomsten uit de riolering** vloeien terug naar de gemeenten. "De gemeentelijke bijdrage voor de afvoer van afvalwater maakt deel uit van de drinkwaterfactuur die we naar onze klanten sturen. De inkomsten die we zo genereren, worden binnen dezelfde gemeente opnieuw ingezet. Daarin is Riopact uniek in Vlaanderen."

## Ontzorgen

Een samenwerking met Riopact kan ook op andere vlakken voordelig zijn. Zo biedt Riopact financiële ondersteuning voor rioleringsprojecten als de gemeentelijke inkomsten te beperkt zijn. "Prioritaire rioleringsprojecten kunnen subsidieonafhankelijk worden uitgevoerd, en we zorgen altijd voor een transparante rekening", aldus Simon Stevens. "Ook de uitvoering van de saneringsverplichting, die door de Vlaamse Regering wordt opgelegd, kunnen we van de gemeenten overnemen. We doen ons best om de lokale besturen zoveel mogelijk te ontzorgen."

## ➔ Innovatief dienstenpakket

### Op weg naar een duurzaam hemelwaterbeheer

*Een van de nieuwere diensten die Riopact aanbiedt, is de opmaak van hemelwaterplannen. Onder meer Kraainem en Leuven werken al samen met Riopact om hun hemelwaterbeheer te verbeteren.*

"Bij de opmaak van een hemelwaterplan brengen we het hele hemelwaterplaatje van een gemeente in kaart: hoe verloopt de waterafstroming, hoe ziet het rioleringsstelsel eruit, waar is er sprake van wateroverlast, hoeveel water stroomt naar beken of rivieren ... We bekijken waar het hemelwater naartoe gaat en doen voorstellen om de afvoer

te verbeteren", vertelt **Simon Stevens**, manager Riopact. "Afhankelijk van de situatie kunnen we bijvoorbeeld een bufferbekken aanleggen of de riolering vergroten."



## Hergebruik

Een goed hemelwaterbeheer is belangrijk om wateroverlast te vermijden, maar ook om kostbaar hemelwater niet in rivieren of riolen te laten verdwijnen. Door de klimaatverandering wordt water schaarser: water opvangen en vertraagd afvoeren, of zelfs lokaal hergebruiken, is een meer duurzame keuze. "Wateroverlast kan verschillende oorzaken hebben. Daarom stellen we altijd maatregelen op maat van de gemeente voor. De aanleg van een bufferbekken kan bijvoorbeeld helpen om wateroverlast tegen te gaan en hemelwater te verzamelen", zegt Simon Stevens. "Voor de gemeente Kraainem was de wateroverlastproblematiek een belangrijke reden om tot Riopact toe te treden. Hoewel de gemeente een uitgebreid rioleringsstelsel heeft, blijft wateroverlast een probleem. Daarom werken wij nu alternatieve voorstellen uit."

### Assetmanagement maakt rioleringscontroles efficiënter

*Sinds 2018 biedt Riopact op steeds meer plaatsen assetmanagement aan. Daarbij worden de standaard camera-inspecties, die om de vijf à tien jaar plaatsvinden, vervangen door gerichte controles.*

Bij slim assetmanagement wordt het rioleringsstelsel veel gerichter gecontroleerd. Risicovolle locaties, zoals buizen

onder een drukke weg of in de buurt van een grondverzakking, krijgen vaker een inspectiecamera op bezoek. Om te bepalen welke locaties vaker gecontroleerd moeten worden, houden de Riopact-inspecteurs rekening met verschillende parameters:

- ◆ de **ligging** van rioleringsbuizen: onder een belangrijke toegangsweg, aan een verkeerslus ...,
- ◆ de mogelijke **economische of sociale schade** bij een lek, bijvoorbeeld in een winkelstraat, een industriezone, een school of een ziekenhuis,
- ◆ het **type afvalwater**,
- ◆ de aanwezigheid van **bomen**,
- ◆ de aanwezige **constructies boven een rioolbuis**,
- ◆ de nabijheid van **drinkwaterwingebieden**,
- ◆ de **diepteligging** en diameter van de buizen,
- ◆ het **bouwjaar** van het stelsel,
- ◆ de **structurele toestand** van het stelsel (indien gekend).

### *Innovatieve methodes*

“Voor het assetmanagement bij gemeenten werken we nauw samen met onze Riopact-partner Aquafin. Zij hebben de afgelopen jaren innovatieve methodes ontwikkeld die assetmanagement ook voor kleinere, gemeentelijke rioleringsstelsels mogelijk maken. Door vanuit ons Riopact-team te werken, kunnen we expertise inzetten waar andere rioolbeheerders nog niet over beschikken”, zegt Riopact-manager **Simon Stevens**. “De komende jaren wordt het nieuwe assetmanagement stelselmatig uitgerold bij alle Riopact-vennoten en in een groot deel van de Riopact-gemeenten.”



# Klimaat & duurzaam ondernemen

## ➔ Drinkwater voor vandaag en morgen

### Drinkwater voor vandaag en morgen

*Vandaag en in de toekomst genoeg drinkwater kunnen leveren: dat is het doel van De Watergroep. "Water is schaars in Vlaanderen. Met nieuwe methodes en technologieën zorgen we ervoor dat er geen tekorten ontstaan."*

De Watergroep wint haar drinkwater uit natuurlijke bronnen: 75 procent grondwater en 25 procent oppervlaktewater. "Die bronnen zijn niet onuitputtelijk", vertelt Tom Diez, manager Waterbronnen en Milieu. "Op regendagen lijkt het alsof we in Vlaanderen water te veel hebben, maar niets is minder waar. We hebben weinig grote meren of rivieren die als drinkwaterbron kunnen dienen, en het beschikbare water moeten we verdelen tussen veel inwoners en industriële activiteiten. Water is dus schaars in Vlaanderen. Bovendien zet de klimaatverandering de waterbeschikbaarheid onder druk."

### Decentrale productie

Om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen, onderzoekt De Watergroep onder meer of regenwater ondergronds gebufferd kan worden. Ook nieuwe bronnen worden bekeken, zoals water uit kreekruggen, rivieren en zelfs opgewaardeerd afvalwater. Door nieuwe technieken biedt hergebruik immers steeds meer mogelijkheden.

"De manier waarop we de waterkringloop organiseren, verandert voortdurend. Watervoorziening wordt steeds meer een decentrale aangelegenheid, waarbij drinkwater en industriewater lokaal en op kleine schaal worden geproduceerd", stelt **Bert De Winter**, directeur Innovatie. "Daarbij gaan we na hoe we waterstromen kunnen hergebruiken of reststoffen van het behandlungsproces een tweede leven kunnen geven. We evolueren naar een duurzaam watersysteem dat op drie grote pijlers rust: focus op hergebruik, het 'sluiten van de cirkel' en een combinatie van centrale en decentrale voorziening."

## ➔ Water voor de toekomst

### Droogteplan maakt watervoorziening veerkrachtiger

*Het begrip 'waterschaarste' was in Vlaanderen lange tijd onbekend. De lange, hete zomers van 2017 en 2018 brachten daar verandering in. Om de watervoorziening op elk moment te garanderen, werkte De Watergroep een actieplan uit.*

Het actieplan 'Droogte en waterbeschikbaarheid' moet de watervoorziening beter bestand maken tegen de gevolgen van de klimaatverandering. De eerste lijnen werden de voorbije jaren uitgetekend. In 2017 en 2018 werd het actieplan verder uitgevoerd en verfijnd. Het bevat maatregelen op verschillende vlakken:

- ◆ **Waterbronnen en de bijhorende productie-, opslag- en transportinfrastructuur.** De Watergroep werkt onder meer aan nieuwe waterproductiecentra in Kortesseem en Borgloon, een nieuwe grondwaterwinning in Tongeren en een renovatie van De Blankaart en Kluizen. De watervoorraden van onze grondwaterbronnen worden intensief gemonitord en we houden rekening met de verwachte klimaatveranderingen. Via de waterleveringsplannen analyseren we de leveringszekerheid. We gaan na welke investeringen nodig zijn om knelpunten aan te pakken: het uitbreiden van de wincapaciteit uit grond- of oppervlaktewater, het verhogen van de zuiveringscapaciteit, het versterken van het toevoernet, verbindingen maken met andere drinkwaterbedrijven ...
- ◆ **Samenwerkingen.** Door samen te werken met andere waterbedrijven wil De Watergroep de waterbeschikbaarheid verhogen. Zo zullen beperkte infrastructuraanpassingen ervoor zorgen dat we meer water kunnen afnemen vanuit de Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne-Ambacht (IWVA). De studie en het leveringscontract werden in 2018 afgerond.
- ◆ **Innovatie, onderzoek en ontwikkeling.** De Watergroep bestudeert heel wat mogelijkheden om water te hergebruiken en nieuwe waterbronnen aan te boren. We bekijken samen met de collega's van de

Intercommunale Waterleidingsmaatschappij van Veurne-Ambacht onder meer de opties voor een nieuwe waterwinning in Nieuwpoort. Daar zou naast zoet water ook brak tot zelfs zout water ingenomen kunnen worden in periodes van waterschaarste. In functie van het aanbod kan steeds het best beschikbare water ingezet worden. We werken ook mee aan een nieuw kader voor hergebruik van rest- en afvalwater.

- ◆ **Niets verloren laten gaan.** De Watergroep investeert onder meer in een betere detectie en snellere herstelling van lekken. We bekijken ook hoe we minder spoelwater kunnen lozen en we werken aan een proefproject rond een decentrale watervoorziening op basis van hemelwater.

De Watergroep maakt ook deel uit van de Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid en de Droogtecommissie. In dat kader overleggen we met lokale en bovenlokale besturen over een goede aanpak van waterschaarste. Samen met de Vlaamse Milieumaatschappij werken we sinds 2018 aan geactualiseerde kleurcodes die mensen duidelijk maken welke activiteiten wel of niet toegelaten zijn bij waterschaarste (bijvoorbeeld geen auto's wassen) en waarom.

### Noodwinningen garanderen drinkwater bij droogte

*Extreme droogte of andere uitzonderlijke omstandigheden kunnen ervoor zorgen dat de drinkwatervoorziening in het gedrang komt. Extra noodwinningen kunnen in zo'n geval een uitweg bieden.*

De Watergroep is wettelijk verplicht om de drinkwatervoorziening te garanderen binnen haar werkingsgebied. Onze klanten moeten op elk moment over voldoende en proper drinkwater beschikken. "Om ook in uitzonderlijke omstandigheden voldoende drinkwater te kunnen leveren, willen we graag verspreid over Vlaanderen enkele noodwinningen bijbouwen", vertelt **Tom Diez**, manager Waterbronnen en Milieu. "Zo'n noodwinning wordt bij voorkeur nooit gebruikt, ze biedt alleen een uitweg in extreme situaties van waterschaarste."

#### In de buurt

Op technisch vlak is een noodwinning niet moeilijk te realiseren. Tom Diez: "We boren de grondwaterputten in de buurt van een bestaande waterwinning, zodat we die installatie kunnen gebruiken voor de waterbehandeling.

Doet een noodsituatie zich voor, dan kan de winning heel snel opgestart worden. Zo kunnen we toch de watervoorziening garanderen. We testen het concept momenteel in Kluizen: daar hebben we in de buurt van de oppervlakte-waterwinning grondwaterputten geboord. Worden we in de toekomst met waterschaarste geconfronteerd die we niet op een andere manier kunnen oplossen, dan kunnen we die noodwinning inschakelen."

### Automatisering peilputten verbetert waterbeheer

*Zo'n duizend peilputten laten De Watergroep toe om het waterpeil in tal van grondwaterlagen op volgen. Een automatisering van het netwerk moet het beheer van de watervoorraden nog verder verbeteren.*

De beslissing om het peilputtennetwerk te automatiseren werd enkele jaren geleden al genomen. Zo'n automatisering heeft immers veel voordelen: door het grondwaterpeil in real time te monitoren, kunnen we beter opvolgen hoe het grondwater reageert op periodes van extreme droogte en hoe de aanvulling van het grondwater gebeurt in natte wintermaanden. "De data die we via het peilputtennetwerk verzamelen, laten ons toe om waterlagen beter te begrijpen en te beheren. Zo kunnen we nog beter zorg dragen voor onze watervoorraden", zegt **Tom Diez**, manager Waterbronnen en Milieu.

#### Tweehonderd per jaar

In totaal moeten een duizendtal peilputten geautomatiseerd worden. "Tijdens die werkzaamheden maken we van de gelegenheid gebruik om ook andere zaken aan te passen. We werken de putten bijvoorbeeld veiliger af en duiden ze beter aan", weet Tom Diez. "In 2018 hebben we de eerste vijftig putten onder handen genomen. Vanaf 2019 zullen we elk jaar ongeveer tweehonderd putten aanpassen, tot het hele netwerk geautomatiseerd is."

### Business intelligence verlaagt waterverliezen

*Waterdiefstallen, lekken, bluswater ... Allerlei vormen van 'niet in rekening gebracht water' zorgen jaarlijks voor aanzienlijke waterverliezen. Via een slim gebruik van bedrijfsinformatie wil De Watergroep die verliezen tegengaan.*

Wereldwijd verliezen waterbedrijven elk jaar een aanzienlijk percentage van hun geproduceerde water. Bij

De Watergroep gaat het om ongeveer 20 procent, maar elke liter is er een te veel. Daarom sloegen de teams Niet in Rekening gebracht Water (NRW) en Business Intelligence (BI) de handen in elkaar om die verliezen terug te dringen.

## Lekken gericht opsporen

“Door verschillende registratiesystemen aan elkaar te koppelen en de gegevens op elkaar af te stemmen, kunnen onze medewerkers een uniforme rapportering van het NRW raadplegen. Ze kunnen de data per dag, per maand of per jaar opvragen”, zegt Bert De Winter, directeur Innovatie. “Daarnaast gebruiken we nieuwe technologieën als data science en artificiële intelligentie om lekken op het water-net efficiënter op te sporen. Per distributiezone in het leidingnet hebben we een digitale watermeter geïnstalleerd, zodat we het verbruikspatroom kunnen opvolgen. Als het verbruik in een zone plots stijgt, weten we dat er wellicht een lek is en gaan we ernaar op zoek.”

## Geografische informatie

De zones waar frequent lekken optreden, worden overzichtelijk in kaart gebracht via een GIS-viewer, een digitaal informatiesysteem dat geografische informatie verzamelt. “Zo kunnen we lekverliezen doelgericht aanpakken”, aldus Bert De Winter. “Tussen 2018 en 2021 willen we de waterverliezen door niet in rekening gebracht water met een kwart laten dalen. Dat creëert niet alleen ruimte voor nieuwe innovaties, maar zorgt ook voor minder energiever-spilling, een lager chemicaliëngebruik en minder overlast door zinkgaten, spuitende leidingen of herstellingen.”

## → Circulaire economie

### Kringlopen in de drinkwaterproductie

*Het kringloopdenken is niet nieuw. Midden vorige eeuw wisten we al dat de beschikbaarheid van primaire grondstoffen eindig is. De circulaire economie wordt daardoor jaar na jaar belangrijker, ook binnen De Watergroep.*

Binnen de drinkwaterproductie besteden we steeds meer aandacht aan een duurzame watervoorziening. “Reststoffen proberen we zoveel mogelijk te hergebruiken, ofwel in onze eigen drinkwaterproductie, ofwel in andere productieprocessen”, zegt **Gisèle Peleman**, verantwoordelijke Assetmanagement en Procestechnologie. “We onderzoeken voortdurend hoe we onze reststoffen beter kunnen inzetten en zo de keten kunnen sluiten.”

## Onderzoek



De Watergroep heeft al een hele weg afgelegd naar een duurzame watervoorziening, en er staan nog veel boeiende en veelbelovende onderzoeksprojecten in de steigers, weet Gisèle Peleman. Enkele voorbeelden:

- 1. Hergebruik kalkkorrels.** “De Watergroep zorgt op verschillende locaties voor zacht water. Tijdens het ontharden komt kalk vrij als reststof. Die kalkkorrels krijgen al enkele jaren een tweede leven, bijvoorbeeld in de productie van tegels en glas. Recente ontwikkelingen gaan nog verder en laten toe om kalkkorrels te drogen, breken en zeven. Zo kunnen we ze opnieuw inzetten in het onthardingsproces, zodat we op termijn de keten kunnen sluiten binnen onze eigen drinkwaterproductie.”
- 2. Hergebruik spoelwater.** “De behandeling van grond- of oppervlaktewater tot drinkwater verloopt via filters die we periodiek spoelen met zuiver water. Dat spoelwater hergebruiken we op zijn beurt in de behandelingsinstallatie.”
- 3. Hergebruik regen- en afvalwater.** “Lokale waterbronnen als regenwater of huishoudelijk afvalwater worden steeds vaker op kleine schaal gezuiverd tot drinkwater. Zulke ontwikkelingen kunnen op termijn een grote impact hebben op ons klassieke watervoorzieningsmodel. Binnen het programma OperAqua2 werkt De Watergroep aan verschillende onderzoeken om de haalbaarheid van zulke systemen in kaart te brengen, net als de rol die we daarin als drinkwaterbedrijf kunnen spelen.”

### Gezocht: hoogwaardige toepassingen voor reststoffen

*De Watergroep streeft naar een waterproductie die zo weinig mogelijk reststoffen overlaat. Voor de minimale vaste afvalstroom die overblijft, zoeken we nieuwe, liefst hoogwaardige toepassingen.*

Een duurzaam reststoffenbeleid realiseert De Watergroep in samenwerking met AquaMinerals®, het samenwerkingsverband van de watersector dat stoffen uit de (afval)water-



behandeling een tweede leven geeft. De onderzoeksprojecten die aan bod komen worden in gemeenschappelijk overleg bepaald. In 2018 deed AquaMinerals® onder meer onderzoek naar:

- ◆ **Kwaliteit van ijzerslib.** Om ijzerslib te kunnen hergebruiken, moet het drogestofgehalte hoog genoeg zijn. Dat lukt in veel gevallen niet. Het onderzoeksproject bekijkt hoe we de bestaande processen kunnen optimaliseren om het drogestofgehalte te verhogen.
- ◆ **Kennisplatform rond reststoffen.** Via een kennisplatform kunnen partners uit de waterketen kennis delen en goede praktijken ontwikkelen rond het hoogwaardig verwerken van reststromen. Het kennisplatform moet drinkwaterbedrijven meer bewust maken van de kansen voor hergebruik en de kosten en baten daarvan.
- ◆ **Circulair gebruik van reststoffen in de watersector (CReW).** Drinkwaterbedrijven geven zoveel mogelijk reststoffen een tweede leven, onder meer via hergebruik binnen hun eigen drinkwaterproces. Het CReW-project wil de huidige best practices inventariseren en nieuwe circulaire kansen identificeren.
- ◆ **Hergebruik van coagulant uit ijzerslib (HerCauWer).** Het HerCauWer-project onderzoekt de mogelijkheid om ijzerslib te hergebruiken als flocculant in het drinkwaterbehandelingsproces. Het ijzerslib wordt daarbij opgelost in een sterk zuur.
- ◆ **Hergebruik van brijnstoffen.** Door nieuwe zuiverings technieken ontstaan geconcentreerde afvalwaterstromen (brijn). Dat gebeurt bijvoorbeeld in het waterproductiecentrum De Blankaart, waar we uittesten of ionenwisseling een goede methode is om natuurlijk organisch materiaal uit water te verwijderen. Brijn bevat vaak nog waardevolle (grond)stoffen zoals zouten, humuszuren en metalen. De mogelijkheden voor hergebruik en valorisatie van die stoffen zullen mee bepalen of de techniek financieel haalbaar is.

## ➔ VOKA-charter opnieuw behaald

*Het Vlaams Netwerk van Ondernemingen (Voka) helpt bedrijven op weg naar duurzaam ondernemen. Via een actieplan op maat zet ieder bedrijf concrete initiatieven op poten. In 2018 behaalde De Watergroep voor de tweede keer het charter Duurzaam Ondernemen.*

Het actieplan voor 2018 was gebaseerd op de zeventien duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. We kozen voor twaalf concrete actiepunten, waaronder duurzaam overleg met landbouworganisaties, het verder uitbouwen van een eigen duurzame energievoorziening, en het versterken van natuurontwikkelingsprojecten voor de bescherming van onze drinkwaterbronnen..

## Duurzaamheidspijlers

De actiepunten voor 2018 steunden op de vijf algemene duurzaamheidspijlers van De Watergroep:

- ◆ inzetten op een **circulaire watervoorziening**, bijvoorbeeld door reststoffen nuttig in te zetten,
- ◆ de Watergroep **klimaatneutraal**, onder meer door onze CO<sub>2</sub>-uitstoot verder te verlagen,
- ◆ de beschikbaarheid van schoon water verzekeren via een **duurzame waterketen**. Dat kan bijvoorbeeld door waterhergebruik te stimuleren en in te zetten op een decentrale watervoorziening,
- ◆ veilig en betaalbaar water garanderen via **duurzame bronnen**. Door actief natuur te ontwikkelen, creëren we gezonde ecosystemen op onze waterwinningen,
- ◆ onze **sociale verantwoordelijkheid** opnemen door aandacht te besteden aan veiligheid, welzijn, betrokkenheid, ontplooiing en diversiteit.

## Een greep uit de realisaties op het terrein:

- ◆ **Gebiedsoverleg met landbouworganisaties en stakeholders.** Voor grondwater werd de 'meersporenaanpak pesticiden' opgestart met 2 pilootprojecten in Waarmaarde en Overijse. Voor oppervlaktewater werd het H2020 project 'Waterprotect Bollaertbeek' opgestart. Dit is een intensieve monitoringcampagne met een online portaal zodat problemen kunnen gekwantificeerd worden en er correct en duidelijk naar de landbouwers kan gecommuniceerd worden.
- ◆ **Carbon footprint.** In samenwerking met AquaFlanders werd een berekeningsmethode opgesteld om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk te berekenen. Dit werd uitgetest voor 2017 en zal uitgebreider gebeuren voor 2018.

- ◆ Evaluatie van verwarmingsaudits over heel De Watergroep en het identificeren van quick wins om het **energie rendement** te verhogen.
- ◆ Deelname aan de **Green Deal Biodiversiteit** op bedrijfsterreinen om de biodiversiteit op onze terreinen te verhogen.
- ◆ **Betrokkenheid bewoners verbeteren** rond sites van De Watergroep: project oud voetbalveld in Kerkhove (waterproductiecentrum Waarmaarde) en natuurbeheerplan Berlare-Zele.
- ◆ **Koppeling interne communicatie aan SDG's** (duurzame ontwikkelingsdoelstellingen).
- ◆ **Ondersteuning onderwijs rond duurzaamheid.** In de praktijk gebracht via ontwikkeling nieuw didactisch materiaal en diverse didactische rondleidingen op onze sites met aandacht voor duurzaamheid (bv. rond Wereldwaterdag).

## ➔ Duurzame energie

### Minder energie = beter voor het klimaat en voor onze watervoorraden

*Tegen 2025 wil De Watergroep klimaatneutraal zijn. Om ons energieverbruik te laten dalen, passen we ons verbruiksgedrag aan en maken we onze processen steeds energiezuiniger.*

Hoe we ons energieverbruik verlagen, hangt af van de doelen waarvoor we energie gebruiken.

De **directe energiebehoefte** van De Watergroep wordt bepaald door:

- ◆ **productie- en distributieprocessen** die op elektriciteit werken,
- ◆ **administratieve gebouwen** (verwarming, verlichting, ICT ...),
- ◆ de **mobiliteit** van de werknemers, zowel via privévoertuigen als via dienstvoertuigen.

Deze behoefte verlagen we door onze installaties en gebouwen steeds slimmer en duurzamer te ontwerpen. We zetten ook in op een verstandige mobiliteit zonder onnodige verplaatsingen, bijvoorbeeld door vaker voor

videomeetings te kiezen. Waar mogelijk produceren we zelf hernieuwbare energie, bijvoorbeeld met zonneparken. De **indirecte energiebehoefte** van De Watergroep is afhankelijk van:

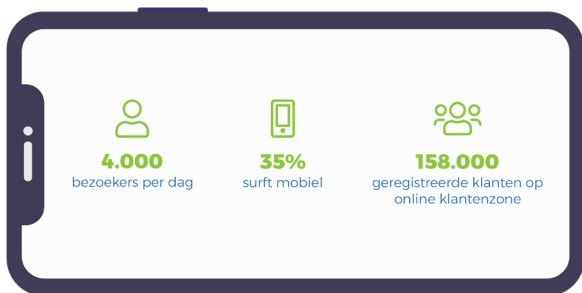
- ◆ het **oprichten van installaties** (aanmaak van onderdelen, transport naar de werf, opbouw ...),
- ◆ de verwerking en het transport van **reststoffen**,
- ◆ de productie van **aangekocht water**,
- ◆ de mobiliteit van werknemers via het **openbaar vervoer**.

De indirecte energiebehoefte sturen we bij via een duurzaam aankoopbeleid. Daarnaast focussen we steeds meer op het hergebruik van reststoffen en het voorkomen van waterverliezen. De Watergroep minimaliseert tot slot de energie voor woon-werkverkeer door fietsvergoedingen uit te keren, kantoren dicht bij grote treinstations in te planten en gratis abonnementen voor openbaar vervoer aan te bieden.



# Oog voor de klant

## → Nieuwe website: doe meer digitaal



### Nieuwe website: doe meer digitaal

In februari 2018 lanceerde De Watergroep haar nieuwe website met aparte klantenzone. Die toevoeging laat klanten toe om veel meer zaken zelf te regelen, waar en wanneer het hen past.

Klantgegevens aanpassen, een factuur bekijken en betalen, het waterverbruik opvolgen ... Dat en nog veel meer kunnen klanten sinds 2018 zelf doen in de klantenzone van onze nieuwe website. Zelfs een verhuis kan bij De Watergroep volledig online geregeld worden: een primeur binnen de Vlaamse drinkwatersector!

#### Op maat

De nieuwe klantenzones filteren informatie onder meer op basis van de woonplaats van de klant. Zo vinden klanten er gerichte info over storingen en werkzaamheden aan de waterleiding, de juiste tarieven en de waterkwaliteit in hun gemeente. Klanten uit faciliteitengemeenten kunnen de website en de klantenzone ook in het Frans raadplegen. Daarnaast biedt De Watergroep een algemene bedrijfswebsite aan in het Frans, Engels en Duits. Sinds de opstart mag de nieuwe website elke dag gemiddeld vierduizend bezoekers verwelkomen. Ongeveer 35 procent raadpleegt de site via smartphone of tablet.

## → Nieuw lesplatform over kraantjeswater



### Nieuw lesplatform over kraantjeswater

Op 21 maart 2018 lanceerden De Watergroep en drinkKraantjeswater een educatief pakket voor scholen. Daarin maken superhelden kinderen vertrouwd met kraantjeswater. Superheld Herman Verbruggen, alias Marcske uit De Kampioenen, stelde het lesplatform voor.

Het nieuwe lespakket van De Watergroep en drinkKraantjeswater is bedoeld voor kinderen van het vijfde en zesde leerjaar lager onderwijs. De komende jaren komen er lessen voor jongere kinderen bij. "Via een online platform stellen leerkrachten zelf een lespakket samen op maat van hun klas", vertelt communicatiedeskundige **Judith De Kerpel**. "Ze kunnen daarbij rekening houden met het aantal leerlingen, de moeilijkheidsgraad, de soort activiteit, de duur van de activiteit ... Doorheen het lespakket legt professor Aquarius uit hoe kraantjeswater gemaakt wordt. Samen met enkele superhelden zoekt hij oplossingen voor verschillende uitdagingen."

#### Interactief

De kinderen worden actief bij het leerproces betrokken. Ze leren bijvoorbeeld hoe ze een fontein of een watertoren kunnen bouwen, hoe water behandeld wordt, hoe ze zuiver water kunnen herkennen ... Het platform bevat ook een interactieve kaart, zodat leerlingen kunnen zien welke activiteiten ze al volbracht hebben. "De Vrije Basisschool Westouter, een school die volop voor kraantjeswater gaat, mocht het lesplatform als eerste uitproberen", zegt Judith De Kerpel. "Herman Verbruggen, de peter van drinkKraantjeswater, kwam het idee aan de kinderen voorstellen: dat vonden ze geweldig!"

## ➔ Leren uit klachten

### Leren uit klachten

*De Watergroep doet haar best om elke dag voldoende en kwaliteitsvol water te leveren aan haar klanten. Toch loopt er af en toe iets fout. Elke klacht krijgt de nodige aandacht, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.*

In 2018 ontving De Watergroep 1.886 klachten, verdeeld over 1.302 dossiers. Inhoudelijk hadden die klachten vooral betrekking op:

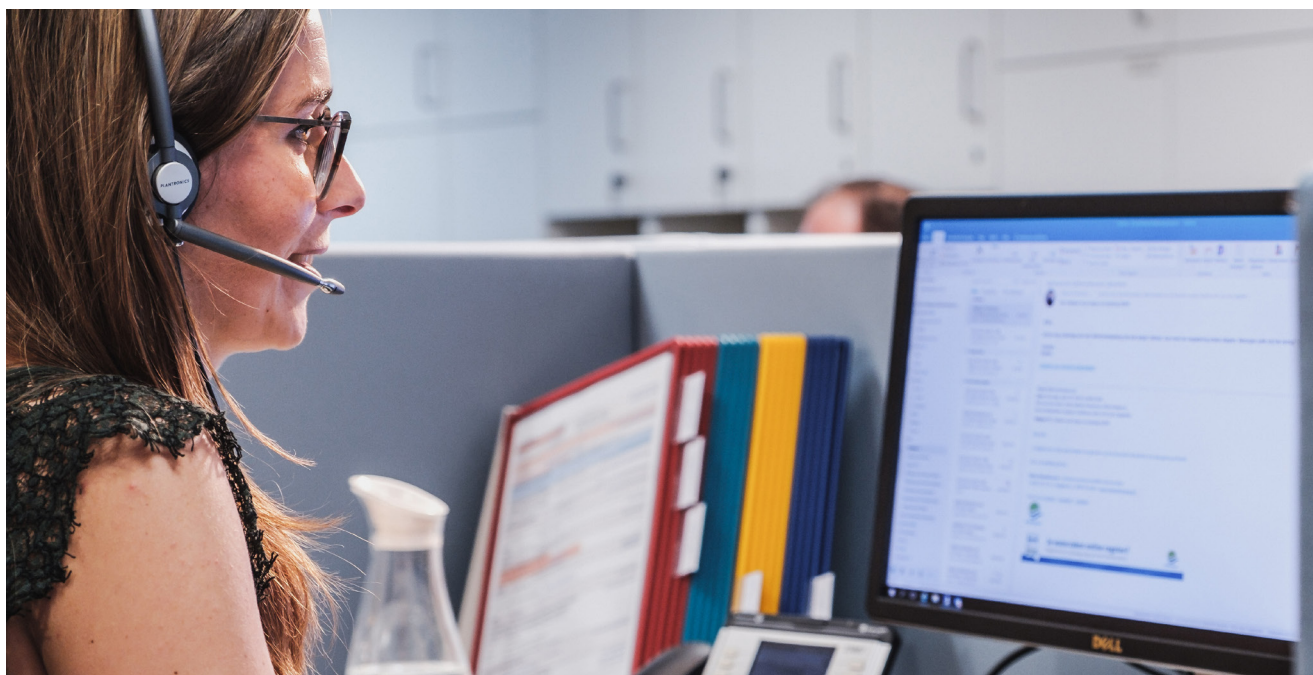
- ◆ **communicatie:** een afspraak die niet werd nageleefd, een leveringsonderbreking zonder verwittiging, onjuiste of onvoldoende informatie, slechte telefonische bereikbaarheid ... (449 klachten),
- ◆ **technische zaken:** laattijdige wateraansluiting, slecht stoepherstel, te lage waterdruk, te hoge kostprijs van diensten of materialen ... (204 klachten),
- ◆ **klantenzaken:** aanmaningskosten, onjuiste facturatie, een onverwerkte verhuismelding, een verhoogd verbruik, laattijdige terugbetaling ... (146 klachten),
- ◆ **waterkwaliteit:** problemen met roest, chloor, kalk of andere stoffen. (42 klachten)

13 klachten gingen over diverse **andere** problemen.

Van de 1.886 klachten werden er 854 gegrond verklaard. Het merendeel daarvan – 845 – was aan het einde van het jaar opgelost. 883 klachten werden ongegrond verklaard; in 138 gevallen was er nog geen uitspraak over de gegrondheid. Tussen de ontvangst van een klacht en het meedelen van de beslissing zit meestal minder dan 45 dagen.

### Actieplan

In 2018 heeft De Watergroep 'klantvriendelijkheid' expliciet toegevoegd aan haar bedrijfsvisie. Het klantencontactcenter wordt grondig vernieuwd, een maatregel die past binnen de reorganisatie die we momenteel doorvoeren. "Vanaf 2019 willen we de service aan onze klanten sterk verbeteren door een betere bereikbaarheid, snellere infoverspreiding ...", vertelt **Karliën Premereur**, adviseur Communicatie. "Via onze vernieuwde website en een nieuw e-loket kunnen klanten voortaan zelf een aantal administratieve verrichtingen doen, zoals het doorgeven van een verhuis. Zo hoeven ze geen tijd meer vrij te maken voor telefoongesprekken tijdens de werkuren. We zetten ook verder in op digitale dossieropvolging (waarbij klanten online hun dossier kunnen raadplegen) en op elektronische facturatie in het voordeel van de klanten. Op technisch vlak werken we gestaag aan de vernieuwing van verouderde leidingnetten. Ook een kwaliteitsvol herstel van privé-eigendommen blijft een verbeterpunt. Op termijn streven we naar een uniforme en optimale dienstverlening voor alle klanten van De Watergroep.



# Onze medewerkers

## → Digitalisering

### Smartphone en databundel voor elke medewerker



In het kader van de digitalisering biedt De Watergroep al haar medewerkers een smartphone aan. De maatregel moet het (samen)werken makkelijker en efficiënter maken.

Sinds 2018 voorziet De Watergroep voor al haar medewerkers een smartphone met simkaart en databundel. Zo heeft iedereen vanop elke locatie toegang tot zijn of haar e-mails. Geïnteresseerden kunnen kiezen tussen:

- een **toestel van De Watergroep**: een toestel uit de middenklasse met een Android-besturingssysteem.
- een **forfaitaire smartphonevergoeding** voor het gebruik van de eigen smartphone voor beroepsdoeleinden.

"De Watergroep is erg begaan met het welzijn van haar werknemers. Een smartphone van de werkgever mag niet leiden tot extra stress of werkuren", vertelt hr-directeur **Raymond Bellemans**. "De nieuwe smartphones betekenen dus niet dat onze medewerkers permanent beschikbaar moeten zijn. De nodige afspraken daarrond hebben we intussen opgenomen in het reglement over telecommunicatie."

### Hr-systeem Vesta Pro is compleet



In 2017 lanceerde De Watergroep Vesta Pro, een hr-tool voor alle personeelszaken. Het systeem werd in 2018 uitgebreid met drie nieuwe modules: Feedback, Carrières en Training & Ontwikkeling.

De invoering van Vesta Pro bracht heel wat verbeteringen mee. De digitalisering van de personeelsdossiers zorgde meteen voor een lager papierverbruik en minder hr-kosten. Ook de medewerkers zijn tevreden over de mogelijkheden om bijvoorbeeld hun gegevens in te kijken of online verlof aan te vragen.

### Jobs en opleidingen

"In 2018 lag de nadruk meer op medewerkersgerichte processen: feedback geven, wervings- en selectieprocessen en opleidingsmogelijkheden", zegt **Stefan Van Avermaet**, hr-projectleider bij Vesta Pro. "Tussen half februari en half maart kregen al onze medewerkers een korte Vesta Pro-opleiding. Voor minder pc-vaardige collega's organiseerden we aparte sessies met een aangepast tempo. Zo kwamen we al snel aan meer dan honderd sessies."

"Nu alle modules live zijn, werken we aan een verdere verbetering van het systeem en de integratie met andere systemen binnen De Watergroep. Sinds juni 2018 worden de beschikbaarheden die medewerkers in Vesta Pro ingeven ook opgenomen in de Neptunus-planningskalenders. Zo vermijden we dubbel werk. Ook aan de ondersteuning van leidinggevenden via rapporten en dashboards hebben we in 2018 hard gewerkt."

## Mobiel Kantoor maakt servicebeheer efficiënter

*Alle servicemedewerkers van De Watergroep beschikken sinds 2018 over een Mobiel Kantoor of MoKa. Daarmee kunnen ze hun serviceopdrachten, zoals aansluitingen op het drinkwater- of rioleringsnet, online beheren.*

De nieuwe MoKa's zijn gekoppeld aan tal van andere tools, zoals een GIS-viewer (voor geografische informatie), een rapporteringssysteem, een gps, een barcodescanner en een ingebouwd fototoestel. Het systeem laat toe om opdrachten beter in te plannen en op te volgen. Onder meer de nodige materialen en werkuren worden correcter ingeschat.

### Digitale plannen

"Met MoKa maken we bij De Watergroep een heuse efficiëntieslag. Het is een essentiële investering die zichzelf snel zal terugverdienen", zegt **Bert De Winter**, directeur Innovatie. "Het systeem spaart zo'n 40 kilo papier per bestelwagen uit, omdat alle plannen digitaal worden meegenomen. De betere planningsmogelijkheden zorgen ook voor een stiptere service. Op termijn zullen alle vijfhonderd veldmedewerkers van De Watergroep MoKa gebruiken. Vanaf 2019 rollen we het systeem ook uit naar andere doelgroepen, waaronder indexopnemers, metervervangers en keurders."

## Barcodes in magazijnen verbeteren het stockbeheer

*Om op elk moment over de nodige materialen en werkkledij te beschikken, is een optimaal stockbeheer nodig. Efficiënt ingerichte magazijnen en eenvormige werkmethodes zijn daarbij cruciaal.*

In 2018 kreeg het magazijn van De Watergroep in Vilvoorde een grondige make-over. Nieuwe magazijnstellingen maakten het voorraadbeheer makkelijker en efficiënter. De herinrichting was een gevolg van de overname van Vivaqua, waardoor het werkingsgebied van De Watergroep in de Brusselse Rand veel groter werd. Dit jaar bekijkt De Watergroep de mogelijkheid om ook de magazijnen in Moorsele, Lennik en Beverlo opnieuw in te richten.

### Minder fouten

In de loop van 2018 werden alle magazijnen van De Watergroep bovendien uitgerust met barcodes. Die aanpak heeft drie belangrijke voordelen:

- ◆ **minder fouten** bij de registratie,

- ◆ een **onmiddellijke controle** van de stock,
- ◆ gemakkelijke **stocktellingen**.

De barcodescanners werden goed onthaald bij de magazijnmedewerkers en zijn intussen helemaal ingeburgerd.

## ➔ Mobiliteit

### Hogere fietsvergoeding voor meer medewerkers

*In 2018 trok De Watergroep haar fietsvergoedingen op tot het maximale bedrag dat belastingvrij mag worden uitgekeerd. De vereiste van 80 procent gefietste dagen per maand werd afgeschaft, waardoor meer medewerkers in aanmerking komen.*

"Wie heel regelmatig fietst, wordt extra beloond", zegt hr-directeur **Raymond Bellemans**. Binnen de nieuwe regeling zijn er twee fietserscategorieën:

- ◆ Regelmatige fietsers: wie minimaal 80 procent van de werkdagen met de fiets naar het werk komt, krijgt voor 100 procent van de dagen een fietsvergoeding.
- ◆ Occasionele fietsers: voor elke gefietste dag wordt een vergoeding uitbetaald, ongeacht het aantal dagen.

### Dienstfietsen

Fietsende werknemers doen hun thuis-werkverplaatsingen met hun eigen fiets. Voor verplaatsingen tijdens de werkuren, bijvoorbeeld tussen verschillende locaties, kunnen verantwoordelijken dienstfietsen ter beschikking stellen. De Watergroep investeert ook in voldoende en kwaliteitsvolle fietsenstallingen en andere fietsinfrastructuur.

### Vervoermiddelen combineren wordt voordeliger

*Door de combinatie van meerdere vergoedingen toe te laten, bijvoorbeeld een parkeer- en een treinabonnement, stimuleert De Watergroep het gebruik van het openbaar vervoer.*

Werknemers die het openbaar vervoer gebruiken, doen dat vaak niet exclusief. Ze wisselen bijvoorbeeld af tussen de fiets en de bus, of ze rijden met de wagen naar het station en nemen daar de trein. Door verschillende opties apart te

vergoeden, wil De Watergroep het gebruik van het openbaar vervoer extra stimuleren.

De nieuwe regeling omvat drie opties:

- ◆ Combinatie van **openbaar vervoer en fietsvergoeding**. Voor korte trajecten bestaat de mogelijkheid om af te wisselen tussen de fiets en de bus (bijvoorbeeld als het regent). Werknemers kunnen een (half)jaarabonnement voor bus en tram aanvragen en krijgen bovendien een kilometervergoeding als ze met de fiets komen.
- ◆ Combinatie van **openbaar vervoer en dienst- of functievoertuig**. Werknemers die met een bedrijfswagen rijden, kunnen daarnaast ook een trein- of busabonnement aanvragen. Dat is beter voor het klimaat en leidt tot lagere uitgaven voor het verbruik en onderhoud van de dienstwagens.
- ◆ Combinatie van **trein- en parkeerabonnement**. Wie zijn auto aan het station parkeert en van daaruit de trein neemt, kan naast een treinabonnement ook een terugbetaling van een parkeerabonnement vragen. Die regeling geldt zowel voor private parkings als voor parkings van de NMBS.

## Eerste stap naar een groen wagenpark

*De Watergroep vervangt vijftien poolwagens uit haar wagenpark door elektrische voertuigen. De bijhorende laadpalen mogen ook gebruikt worden door medewerkers, bezoekers en klanten.*



Fossiele brandstoffen zijn, net als water, natuurlijke hulpbronnen. Als drinkwaterbedrijf wil De Watergroep daar zuinig mee omspringen. "Daarom hebben we een deel van ons wagenpark vervangen door elektrische poolwagens, die

elke avond naar hun standplaats terugkeren. Onze laadpalen staan overdag ook ter beschikking van onze medewerkers, bezoekers en klanten", vertelt **Edward Diericx**, manager Facilitair Management en Logistiek. "Het gaat om vijftien elektrische wagens en één plug-inhybride voor langere afstanden."

## Recycleerbaar

Zestien groene wagens, dat is eerder bescheiden op een totaal van achthonderd voertuigen. "Het is vooral een begin", zegt Edward Diericx. "De autowereld evolueert snel en wij bewegen mee. Als bedrijf hebben we ook een voorbeeldfunctie. Grote organisaties die hun vloot vergroenen geven een belangrijk signaal aan de markt. In een volgende fase zullen we bekijken welke automerken gebruikmaken van gerecycleerde en recycleerbare materialen. Zo zal ons wagenpark op termijn veel beter in het plaatje van de circulaire economie passen."

## ➔ Investeren in mensen

### Extra inspanningen voor veiligheid en welzijn

*De Watergroep behandelt haar medewerkers met zorg en respect. Om hun veiligheid en welzijn te bewaken, ook in een jaar vol veranderingen, werkten we in 2018 concrete acties uit.*

## Veiligheid

Werknemers van De Watergroep kunnen indien nodig gebruik maken van aangepaste werkkledij en persoonlijke beschermingsmiddelen. Die konden ze vorig jaar tijdens roadshows in de praktijk ontdekken. Ook de toegang tot veiligheidsinformatie en -vormingen werd verbeterd. Zo organiseerden we onder meer opleidingen rond valbeveiliging, verkeerssignalisatie en asbestleidingen. Om mogelijke werkpunten met eigen ogen te ontdekken, ging het managementteam meermaals met preventieadviseurs van de IDPB op pad.

## Welzijn

De transitie naar een procesgerichte organisatie had in 2018 een merkbare impact op het welzijn van onze werknemers. Onze vertrouwenspersonen en psychosociale begeleiders registreerden 59 interventies, tegenover 23 in

2017. Een deel daarvan had te maken met een verhoogd stressniveau. Verschillende focusgroepen werkten daarom acties uit rond psychosociaal welbevinden. De komende jaren willen we onze bedrijfscultuur nog verder verbeteren, onder meer door leidinggevenden meer ondersteuning te bieden en door nieuwe medewerkers beter te begeleiden. We blijven inzetten op training en ontwikkeling en ondersteunen onze medewerkers maximaal tijdens de transitie.

## Welzijnsequête leidt tot concrete acties

*Eind 2016 hield De Watergroep onder haar medewerkers een bevraging rond hun welbevinden op het werk. De resultaten leidden in 2017 en 2018 tot concrete acties, onder meer rond mentale gezondheid.*

De Watergroep evolueert van een provinciale naar een procesgerichte organisatie. In zulke tijden is het niet makkelijk om het welzijn op de werkvloer te verbeteren. Voor veel werknemers is dit een onzekere periode, en ook de leidinggevenden worden extra belast. Toch kiezen we ervoor om nu al concrete stappen te nemen, en niet te wachten tot de nieuwe structuur volledig op poten staat.

## Vertrouwenspersoon

“In 2017 en 2018 hebben we vooral geprobeerd om de onzekerheden van werknemers rond de reorganisatie zoveel mogelijk weg te nemen”, vertelt preventieadviseur **Rudi Hilven**. “Onze medewerkers stelden zich onder meer vragen over de opvolging van hun werk, de onderlinge verdeling van bevoegdheden, de aandacht voor veiligheid en gezondheid en de toekomstplannen van De Watergroep. Het lopende Meanderproject heeft volop oog voor die aandachtspunten en wil de structuur van onze organisatie verbeteren. Op het vlak van bedrijfscultuur zetten we steeds meer in op de veiligheid en mentale gezondheid van onze medewerkers, onder meer via de uitbouw van een groep vertrouwenspersonen. Ook het principe om te leren uit fouten in plaats van te zoeken naar schuldigen is al meer zichtbaar in onze organisatie. Wanneer De Watergroep haar definitieve vorm heeft en alle leidinggevenden gekend zijn, komen er opleidingen die managers op weg zetten om zelf aan de slag te gaan.”

## Opleiding klantgerichtheid wordt goed onthaald

*Om de vaardigheden van haar medewerkers up-to-date te houden, biedt De Watergroep regelmatig opleidingen aan. In 2018 organiseerden we onder meer de tweedaagse opleiding 'Klantgerichtheid'.*

Hoe kunnen we omgaan met verschillende types klanten? Die vraag kreeg De Watergroep meermaals van haar klantendiensten. “Met een opleiding 'Klantgerichtheid' kwamen we aan die vraag tegemoet”, vertelt **Dries Moons**, hr-adviseur Training en Ontwikkeling.

## Opfrissen

“Tijdens de opleiding werden klanten op basis van hun noden opgedeeld in verschillende types die elk een andere aanpak vragen”, aldus Dries Moons. “Na elke opleidings sessie gaf onze opleidingspartner ons tips en feedback om onze medewerkers en leidinggevenden door het traject te begeleiden. Natuurlijk leer je vaardigheden pas door ze voldoende te herhalen. Daarom planden we na de hoofdopleiding nog twee opfrissessies. Opleidingen die duidelijke en werkbare handvaten aanbieden maken echt een verschil.”

## Let's Break: middagsessies voor en door collega's

*Dat collega's veel van elkaar kunnen opsteken, bewijzen de Break-sessies die in november 2018 van start gingen. Tijdens korte middagsessies presenteren collega's hun projecten en leren ze elkaars werk op een andere manier kennen.*

# BREAK

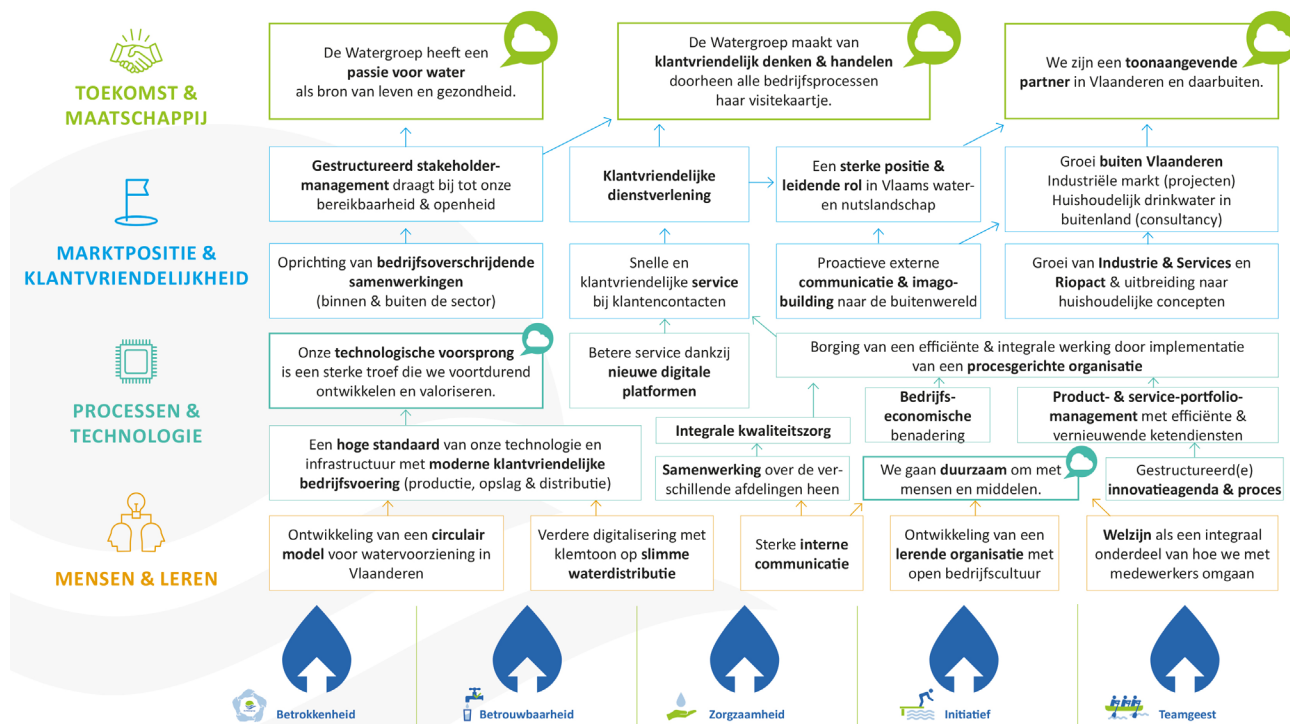
Cindy Vanderstraeten, projectleider Digitale Meetsystemen, beet de spits af in Gent en maakte haar collega's wegwijs in de voordelen en mogelijkheden van de digitale watermeter. In december bracht Filip Vancoillie, manager Assetbeheer, het verhaal rond slimme lekdetectie en legde hij uit hoe we lekken ook opsporen van achter een computerscherm. Dankzij analyses van het nachtverbruik, en vooral van plotse stijgingen daarin, speuren collega's actief naar onzichtbare lekken in het net.



# Over De Watergroep

## → Missie en visie

Onze missie: We maken water op maat. Vandaag, voor de generatie van morgen



## ▲ De strategische kaart van De Watergroep

## → Risicobeheer

### Deugdelijk bestuur en verantwoord ondernemen

*De kerntaak van De Watergroep bestaat erin kwaliteitsvol drinkwater te maken en te leveren aan ruim 3 miljoen klanten. Om dit dag na dag te kunnen doen, is een doordacht en efficiënt risicobeheer noodzakelijk.*

Een goed bedrijfsrisicobeheer betekent in de praktijk dat we mogelijke scenario's oplist en maatregelen nemen die de risico's verminderen en ons in staat stellen de mogelijke gevolgen ervan snel en accuraat te verhelpen. In 2018 lag de focus op het integreren van het risicobeheersproces in de strategische beleidscyclus. De oplist van de strategische risico's gebeurde simultaan bij het bepalen van de strategische doelstellingen.

Het belangrijkste risico voor 2018 was het garanderen van de continuïteit tijdens het invullen van de nieuw geformuleerde functies binnen de nieuwe organisatiestructuur. De opmaak van waterleverings- en waterveiligheidsplannen en de beheersing van de financiële risico's blijven permanente aandacht vragen.

### Invulling van de nieuwe organisatiestructuur

Om ook in de toekomst een toonaangevend waterbedrijf te blijven, maakt De Watergroep de overstap van een geografisch georganiseerde naar een procesgestuurde organisatie met meer aandacht voor kennisoverdracht en innovatie.

De organisatiestructuur was in 2017 al uitgetekend en op directieniveau ingevuld. In 2018 werden de functies op managementniveau ingevuld. Doordat bestaande struc-

turen verdwenen en nieuwe structuren nog niet werden ingevuld, ontstond het risico dat de continuïteit niet gegarandeerd kon worden. Als mitigerende maatregel wordt de hele reorganisatie projectmatig opgevolgd met bijzondere aandacht voor het veranderingstraject. Om de continuïteit te garanderen werden alle functies verhangen binnen de bestaande structuur onder het nieuwe management.

### *Waterleveringsplannen en waterveiligheidsplannen*

Het grootste risico van De Watergroep is een onvermogen om aan onze kerntaak te voldoen: 24 uur per dag en 7 dagen per week kwaliteitsvol drinkwater leveren. Mogelijke oorzaken zijn een onvoldoende beschikbare toegang tot waterbronnen of een besmetting van het drinkwater.

Om een duidelijk overzicht te hebben van de beschikbare watervoorraden werden de **waterleveringsplannen** in 2018 aangevuld met de overgenomen gebieden van I.W.V.B./ Vivaqua. Die plannen werden opgesteld voor het volledige leveringsgebied, onderverdeeld in bevoorradingsgebieden die op hun beurt bestaan uit meerdere verbruikszones. Naast een overzicht van de technische infrastructuur omvat het leveringsplan per verbruikszone de capaciteit en levering onder niet-verstoorde omstandigheden. Om een beeld te krijgen van de robuustheid van de leveringszekerheid is voor elke installatie of hoofdleiding in kaart gebracht hoe een uitval kan worden opgevangen via de beschikbare reservecapaciteit en/of via verbindingsmogelijkheden met andere gebieden. Uit die sterkte-zwakteanalyse worden benodigde investeringen afgeleid om de leveringszekerheid te verbeteren, zoals het uitbreiden van de wincapaciteit uit grond- of oppervlaktewater, het verhogen van de zuiveringscapaciteit, het versterken van het toevoernet of verbindingen met andere drinkwaterbedrijven.

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

Naast de waterveiligheidsplannen zorgen een 24/7-wachtdienst, performante informatica- en communicatiesyste-

men, en een goed uitgewerkt staalnameprogramma voor een optimale controle. Langlopende overeenkomsten met andere drinkwaterbedrijven en de uitbouw van een nooddrinkwatervoorziening in samenspraak met AquaFlanders laten eveneens toe bij calamiteiten snel een oplossing te bieden en de klanten een minimale dienstlevering te waarborgen.

### *Financiële risico's*

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

Om het **debiteurenrisico** te beperken, rekent De Watergroep op een goed uitgebouwd intern debiteurenbeheer. Er wordt gewerkt met driemaandelijks tussentijdse aanrekeningen, die ervoor zorgen dat het risico per openstaande drinkwaterfactuur beperkt blijft. Als die maatregelen niet zorgen voor een tijdige inning, is het mogelijk een beroep te doen op het uitgewerkte externe debiteurenbeheer, dat opgesplitst wordt in een minnelijke en een gerechtelijke fase.

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

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

### **Interne audit monitort activiteiten**

*De leden van het auditcomité zijn benoemd door de raad van bestuur en hebben als rol toezicht te houden op de interne controlesystemen (inclusief risicobeheer).*

Het auditplan wordt goedgekeurd door de raad van bestuur. De **bevindingen van de audits** worden rechtstreeks gerapporteerd aan het **auditcomité**. De interne audit en risicobeheer werken nauw samen. De risicoanalyse wordt gebruikt om het driejaarlijkse auditplan op te maken. Het bedrijf EY voert als onafhankelijke partij de interne auditwerkzaamheden uit. De bedrijfsrisicobeheerder coördineert intern met de directies en afdelingen de opmaak van een actieplan om de aandachtspunten uit de audits concreet

aan te pakken. Het auditcomité moet beoordelen of de actieplannen voldoende zijn om het risico af te dekken en krijgt halfjaarlijks een status van de openstaande en gesloten bevindingen in de vorm van een opvolgingsaudit. Een groot deel van de openstaande opvolgpunten zijn gekoppeld aan het veranderingstraject naar een nieuwe organisatiestructuur.

In 2018 werden naast twee opvolgingsaudits nog de volgende auditthema's opgenomen:

#### ◆ **Controle op de jaarrekeningen**

De opmerkingen van de externe revisor op het financieel jaarverslag worden jaarlijks uitvoerig besproken op het auditcomité voordat de jaarrekeningen ter goedkeuring worden voorgelegd aan de raad van bestuur.

#### ◆ **Auditbeheer vaste activa**

Het doel van deze audit was enerzijds om inzicht te krijgen in de genomen acties met betrekking tot eerdere audits vastgoed (2016), sleutelplan (2015) en leidingen (2014) en anderzijds om inzicht te geven in de maturiteit van het assetmanagement. In het onderdeel 'onderhoud en levenscyclus voor de leidingen en de winningen' scoort De Watergroep maturiteitsniveau 3. Door het implementeren van conditiestaatmetingen en waterveiligheidsplannen met daarnaast een goed ontwikkeld geografisch informatiesysteem (GIS) is dit onderdeel goed ingebed in het bedrijf. Voor de andere onderdelen scoort De Watergroep maturiteitsniveau 2, in ontwikkeling. De meeste onderdelen worden opgenomen binnen de aan de gang zijnde reorganisatie. Een centraal aangestuurde procesorganisatie maakt het mogelijk om een eenduidige strategie en visie te ontwikkelen en te implementeren.

#### ◆ **Zorgzaamheid medewerkers**

Zorgzaamheid is één van de vijf waarden van De Watergroep. Het doel van deze audit was om na te gaan hoe deze waarde beleefd wordt in het kader van welzijn en veiligheid op de werven en bij het gebruik van materialen. Gebrek aan kennisdeling en kennisverspreiding omtrent geldende veiligheidsvoorschriften en gebrek aan doordrongen veiligheidscultuur zijn werkpunten met een hoog risico. Het management engageert zich om van veiligheid een gedeelde verantwoordelijkheid te maken. In samenwerking met hr en IDPB worden vanaf 2019 gestructureerd toolboxsessies georganiseerd.

#### ◆ **Cyberbeveiliging in het kader van de NIS Directive**

Evaluëren in hoeverre De Watergroep conform is met

de opkomende Europese directieve 'Network and Information Systems Directive' (NIS Directive) was het doel van deze audit. De bevindingen rond het opsporen van cyberaanvallen en planmatig herstel werden als een hoog risico omschreven. Het management heeft al een project opgestart met als doel een ISO27001-certificering te behalen binnen de twee jaar na publicatie van het KB. Daarnaast zullen incident respons-plannen in het kader van cybersecurity worden opgenomen in het noodplan waterkwantiteit.

Tot slot volgt het auditcomité de meldingen op die binnenkomen op het meldpunt. Klokkenluiders kunnen hier onregelmatigheden melden en rekenen op een vertrouwelijkheidsgarantie. In 2018 werden twee meldingen geregistreerd.



## → Bedrijfsstructuur

### De raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het algemene beleid van De Watergroep. Ze telt zestien leden en een voorzitter.



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

In 2018 bestond de raad van bestuur uit:

- ♦ **voorzitter:** Mieke Van Hootegem
- ♦ **bestuurders:** Luc Asselman, Francis Bosmans, Dirk Claes, Gunther Coppens, Eric De Keyser, Danny Deneuker, Kristel Gevaert, Hedwig Kerckhove, Gerald Kindermans, Annie Mervillie, Dirk Robbeets, Luc Vande Caveye, Christel Verlinden en Charlotte Van Strydonck
- ♦ **onafhankelijke bestuurders:** Laurence Battaille en Mieke Offeciers-Van De Wiele
- ♦ **regeringscommissarissen:** Michiel Van Peteghem (commissaris van de Vlaamse Regering) en Pieter De Cuyper (gemachtigde van de Vlaamse minister van Financiën en Begroting)

### Activiteiten

De raad van bestuur kwam in 2018 twaalf keer samen. Gemiddeld was 88 procent van de bestuurders aanwezig. In de loop van het jaar werden er drie strategische werkgroepen opgericht, rond drie concrete thema's: circulaire watervoorziening, geografische expansie en de positie van De Watergroep in Vlaanderen. Daarnaast gaven drie comités advies over specifieke dossiers: het bureau van de raad van bestuur, het auditcomité en de consultatieve commissie voor de

pensioenen. De vergoeding van de raad van bestuur staat op de website van De Watergroep .

## Directiecomité en managementteam



V.l.n.r. Michel Vanroy, Paul Suenens, Hans Goossens, Sammy Wuyts, Jan Hammenecker

*Het directiecomité staat in voor de dagelijkse leiding van De Watergroep. Het vertaalt de beleidslijnen die de raad van bestuur uitzet naar concrete acties. De realisatie van de strategie en van doelstellingen op langere termijn is de verantwoordelijkheid van het managementteam.*

Het **directiecomité** bestaat uit:

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

Het **managementteam** telt elf leden en bestaat naast het directiecomité uit:

- ◆ Raymond Bellemans, directeur HR
- ◆ Frederik Looten, directeur Externe Relaties
- ◆ Bert De Winter, directeur Innovatie
- ◆ Rudi Hilven, preventieadviseur IDPB
- ◆ Luc Keustermans, directeur Strategische Projecten
- ◆ Marc Buysse, projectmanager Bedrijfsprocessen Re-engineering

## Zo werken onze bestuursorganen

*De Watergroep heeft twee centrale bestuursorganen: de algemene vergadering en de raad van bestuur.*

## Algemene vergadering

De algemene vergadering van de aandeelhouders is het hoogste bestuursorgaan binnen De Watergroep. Ze vergadert eenmaal per jaar, in juni. De algemene vergadering staat in voor de goedkeuring van de jaarrekening, de aanstelling van revisoren, de benoeming van bestuurders en de vaststelling of wijziging van de statuten van De Watergroep. Elke vennoot mag maximaal twee afgevaardigden naar de algemene vergadering sturen, waarvan er één stemgerechtigd is.

## Raad van bestuur

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het algemene beleid van De Watergroep. Ze telt zestien leden plus een voorzitter.

- ◆ De voorzitter wordt benoemd door de Vlaamse Regering.
- ◆ Zes leden worden door de Vlaamse Regering aangesteld, van wie drie op voordracht van de vennoten.
- ◆ Acht leden worden aangesteld door de algemene vergadering, op voordracht van de vennoten.
- ◆ Twee onafhankelijke bestuurders worden aangesteld door de Vlaamse Regering, op voordracht van de raad van bestuur.

Het mandaat van de leden van de raad van bestuur loopt tot juni 2020, het jaar waarin onze nieuwe statuten – met een gewijzigde samenstelling van de raad van bestuur – in werking zullen treden.



## → De Watergroep van morgen

### Bouwen aan De Watergroep van morgen

*Evolueren van een provinciaal gestuurd bedrijf naar een overkoepelende, procesgestuurde organisatie: dat is het doel van het Meanderproject.*

We koesteren de lokale banden met onze klanten en vennoten, maar organiseren onze activiteiten straks procesgericht. Met die evolutie willen we:

- ◆ de markt en onze klanten centraal stellen,
- ◆ onze werking optimaliseren door uniform te gaan werken,
- ◆ onze medewerkers meer loopbaan- en ontwikkelingskansen bieden.

In het kader van Meander stapt De Watergroep af van de vier provinciale directies. Het merendeel van de activiteiten wordt ondergebracht in vier nieuwe directies: Productie en Opslag, Distributie en Toevoer, Markt & Klant en Bedrijfsondersteunende Diensten.

## Aandacht voor welzijn

In 2017 werden de grote lijnen van Meander uitgetekend. We schetsten de contouren van een overkoepelende, procesgerichte organisatie en beschreven de functieprofielen die nodig zijn om die procesgerichte werking in te vullen.

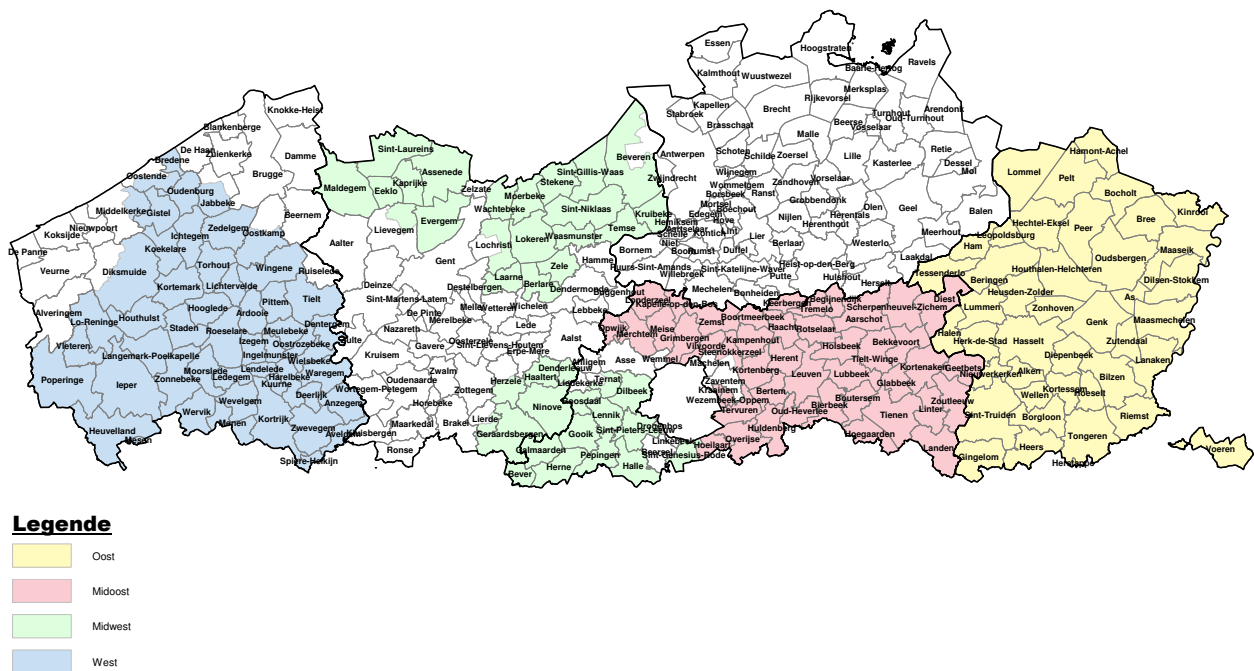
“Sinds 2018 bekijken we stap voor stap hoe onze personeelsleden de nieuwe functieomschrijvingen kunnen invullen. We willen de juiste mensen op de juiste plaats krijgen”, vertelt HR-directeur **Raymond Bellemans**. “Voor sommige medewerkers verandert er weinig, anderen kunnen zich kandidaat stellen voor een of meerdere functies. De tijdelijke onzekerheid die dat meebrengt, vangen we zo goed mogelijk op. We geven garanties rond loonbehoud en werkzekerheid en voorzien opleidingen voor werknemers die een nieuwe functie krijgen. We maken onze mensen ook bewust van de nieuwe, meer uitgebreide loopbaanmogelijkheden die het Meanderproject creëert. In het najaar van 2019 moet de transitie afgerond zijn en is de nieuwe structuur van De Watergroep een feit.”

## ➔ Werkingsgebied

### Groter werkingsgebied na overname Vivaqua

Op 1 januari 2018 maakten elf gemeenten uit de Vlaamse Rand de overstap van I.W.V.B./Vivaqua naar De Watergroep. In totaal verzorgen we nu voor 180 Vlaamse gemeenten de drinkwatervoorziening.

Door de overname kreeg De Watergroep er 64.500 aftakkingen en 193.000 nieuwe klanten bij. Al die klanten kregen een contractbevestiging met hun nieuwe klantgegevens in de bus. Om de nieuwe klanten van bij het begin een prima service te bieden, gingen ook 58 voormalige Vivaqua-medewerkers bij ons aan de slag. Zij voelen zich intussen al helemaal thuis in hun nieuwe kantoren.



### Positie versterken

“De overname van Vivaqua is de grootste overname in de geschiedenis van De Watergroep”, zegt Mieke Van Hootegem,

voorzitter van de raad van bestuur. "Met deze stap versterken we de positie van De Watergroep als het grootste Vlaamse waterbedrijf en zetten we opnieuw een belangrijke stap in de verdere consolidering van het Vlaamse waterlandschap." Voor de meeste klanten houdt de overstap naar De Watergroep een daling van de drinkwaterfactuur in.

## → In de prijzen

### De Watergroep in de prijzen

*Het streven naar een kwaliteitsvolle en innovatieve dienstverlening maakt deel uit van het DNA van De Watergroep. Onze inspanningen leveren goede resultaten op en resulteren regelmatig in mooie prijzen.*

#### *SAP Quality Award: brons*

Softwaregigant SAP reikt jaarlijks wereldwijd Quality Awards uit aan bedrijven die uitblinken in het gebruik van hun SAP-implementaties en daardoor meetbare voordelen realiseren. De Watergroep behaalde in 2018 brons in de categorie Innovation Projects met haar intelligente lekdetectie. Elke dag verzamelen en analyseren we data rond het verbruik van water. Dankzij SAP BusinessObjects kunnen we lekken detecteren en voorkomen. Op die manier kunnen we een van onze strategische doelen behalen: de hoeveelheid 'niet in rekening gebracht water' verminderen.

#### *Computable Awards: derde plaats*

Het ICT-vakmagazine Computable reikt elk jaar zeven awards uit aan start-ups, projecten en personen die zich nadrukkelijk hebben onderscheiden op ICT-vlak. Samen met onze partner Devoteam eindigde De Watergroep op de derde plaats met het project 'Integratie als verbindende factor van digitale transformatie' in de categorie 'ICT-project van het jaar in het Grootbedrijf'.

#### *Publica Awards: tweemaal goud én publieksprijs*

De Europese EBP-groep verleent ondersteuning bij overheidsopdrachten in België, Nederland, Luxemburg en Frankrijk. Die ondersteuning krijgt de vorm van informatie, advies, opleidingen en ICT-tools. Met de uitreiking van de Publica









**De Watergroep**

WATER. VANDAAG EN MORGEN.

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

[jaarverslag2018.dewatergroep.be](http://jaarverslag2018.dewatergroep.be)

Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening cvba 

**Maatschappelijke zetel**

Vooruitgangstraat 189 • 1030 Brussel

T 02 238 94 11

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

BTW BE 0224 771 467