



Jaarverslag TMVW 2015

Jaarverslag TMVW 2015



De Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening, kortweg TMVW, is een intercommunale maatschappij overeenkomstig de wet van 1 maart 1922 opgericht onder de vorm van een samenwerkende vennootschap, waarvan de statuten werden goedgekeurd bij Koninklijk Besluit van 3 januari 1923. Zij is thans een burgerlijke vennootschap onder de vorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid.

TMVW wordt beheerst door de wet van 22 december 1986 betreffende de intercommunales.

De maatschappelijke zetel is gevestigd aan de Stropstraat 1, 9000 Gent.

TEL 09 240 02 11
FAX 09 222 91 11
E-MAIL info@farys.be
WEBSITE www.farys.be

BTW BE 0200.068.636
Ondernemingsnummer 0200.068.636 RPR Gent

DIENSTJAAR 2015
95^{ste} JAAR

Algemene Vergadering 24 juni 2016



FARYS treedt op als operator van onder andere TMVW. In de communicatie wordt systematisch FARYS gehanteerd, in combinatie met de formeel optredende partner, zoals in dit geval TMVW.

INHOUD

VOORZITTER AAN HET WOORD	5
1. TMVW IN CIJFERS	7
OPERATIONEEL	9
FINANCIEEL	11
2. FINANCIEEL PROFIEL	13
JAARREKENING	14
FINANCIERING	22
3. BEDRIJFSPROFIEL	27
AL MEER DAN EEN DECENNIUM VEEL MEER DAN DRINKWATER	28
MISSIE EN WAARDEN	30
WERKINGSGEBIED	32
TRANSITIE	40
4. BESTUUR EN MANAGEMENT	43
BESTUUR EN BEHEER	44
BESTUURSORGANEN	44
DEELNAMES	46
5. ACTIVITEITEN	49
DRINKWATER	50
SANERING VAN AFVALWATER	53
SPORT, CULTUUR EN RECREATIE	56
CREAT, POWERED BY FARYS (EN TMVW)	58
INTERVIA: WEGINFRASTRUCTUUR INTELLIGENT EXPLOITEREN	60
AANBOD NA DE WATERMETER EN VOORBIJ DE ROOILIJN	60
6. MEDEWERKERS	63
7. KLANTEN	67
8. DUURZAAM ONDERNEMEN	73
9. SOCIAAL ENGAGEMENT	77

VOORZITTER AAN HET WOORD



Geachte mevrouw,
geachte heer

De werking van de intercommunale TMVW werd in 2015 administratief beheerst door de **transitie** naar het decreet op de intergemeentelijke samenwerking. Een samenloop van omstandigheden had tot gevolg dat hierbij geen vlekkeloos parcours kon gelopen worden. Het feit dat de opzet van een intergemeentelijk samenwerkingsverband conform het decreet geconcipieerd werd voor een nulstart en niet voor een **doorstart** uitgaande van een bestaande intercommunale, verklaart veel. De bezorgdheid om de gedurende jaren opgebouwde meerwaarde, verankerd in de bestaande divisiestructuur van TMVW, maximaal te consolideren, evenzeer. Deze vaststellingen doen echter geen afbreuk aan de blijvende, loyale bereidheid van TMVW om de transitie, in overleg met het Agentschap Binnenlands Bestuur en de bevoegde minister L. Homans, succesvol af te ronden.

Op **operationeel** vlak gaat TMVW ondertussen op haar gekend elan verder. Even onvoorwaardelijk stond het bedrijf ook in 2015 in dienst van zijn vennoten. Dit engagement werd duidelijk geapprecieerd. De vrij spectaculaire groei van vooral de divisie Aanvullende Diensten getuigt van de reële behoefte aan verdere en bredere samenwerking en het adequate antwoord dat TMVW hierop formuleert. Het stimuleert tegelijk tot verdere expansie, volgens de uitgezette strategie.

De positieve operationele prestaties vertaalden zich bovendien ook in dito **financiële resultaten**. Wij nodigen u graag uit de jaarrekening voor 2015 erop na te lezen.

Wij houden eraan iedereen die meewerkte aan de verdere uitbouw van TMVW te bedanken voor het **vertrouwen** en de volgehouden inspanning. Vennoten, hun vertegenwoordigers, de medewerkers, de vakorganisaties en de externe partners verdienen hiervoor onze terechte waardering.

Bovendien kunnen deze actoren ook blijvend op TMVW rekenen. **Statutaire tewerkstelling, investeren** op hoog niveau, nieuwe toekomstgerichte dienstverlening opzetten en de **private sector** daarbij continu **positief 'uitdagen'** tot performante prestaties...: het zijn de elementen van een publiek-private mix, die kenmerkend is voor het TMVW-beleid, in 2015, en ook in 2016.

De komende periode kondigt zich als **uitdagerend** aan. Niet alleen dient de transitie afgerond te worden, de toenemende impact van de regulering, de budgettaire minder gunstige situatie van de vennoten, de betaalbaarheid van publieke dienstverlening, het toenemend belang van klantenzorg, de nood aan duurzaamheid... al deze onderwerpen vragen blijvend onze creatieve aandacht. Wij durven daarvoor rekenen op ieders enthousiaste medewerking, nog meer dan in 2015. **Wij weten immers dat wij steeds op u kunnen rekenen, net zoals u op TMVW.**

Gent, 28 april 2016

Martine De Regge
voorzitter Raad van Bestuur TMVW



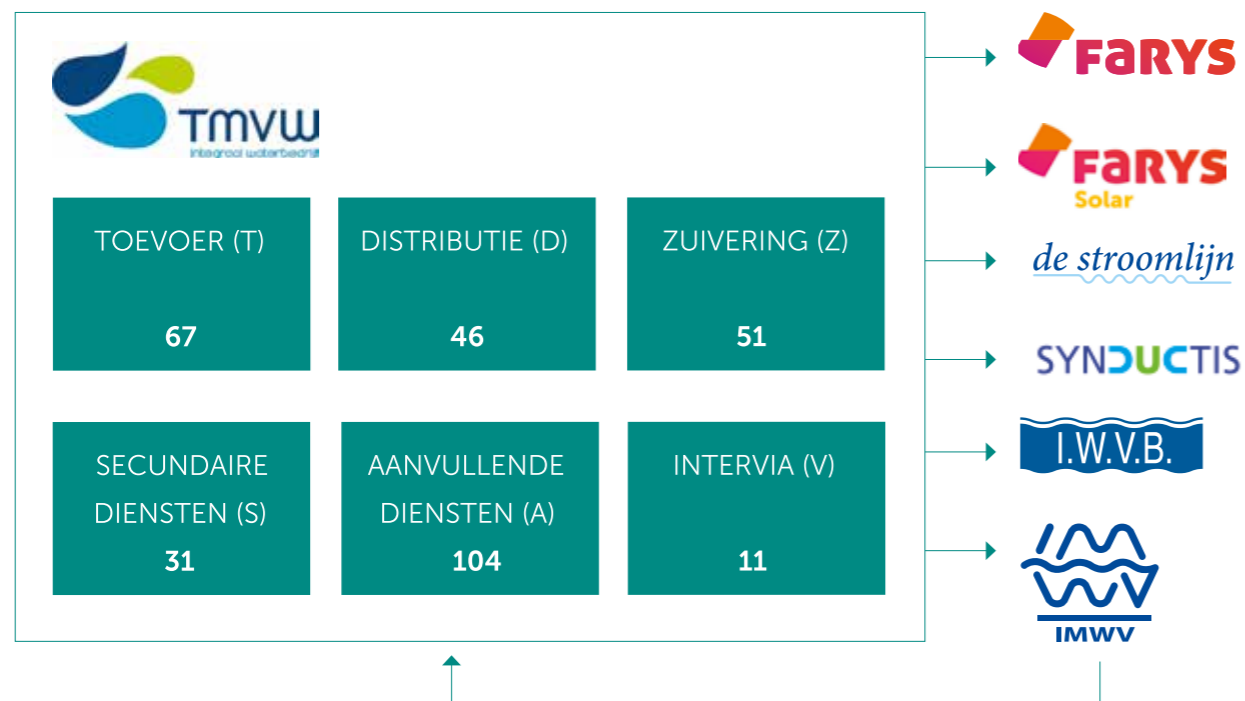
1. TMVW IN CIJFERS

“ Steeds meer klanten ontzorgen,
met oog voor een duurzame toekomst
en vanuit een gezonde financiële basis.
Daar gaat TMVW voor, elke dag opnieuw. ”

Operationeel

Financieel

TMVW 2016



- Toevoer (T) en distributie (D) van drinkwater
- Zuivering van afvalwater (Z)
- Beheer van sportinfrastructuur (S)
- Ondersteunende diensten (A)
- Beheer van wegenis (V)

1. Situatie 24 april 2016.

Operationeel

KLANTEN DRINKWATER	
2013	582 272
2014	592 370
2015	600 326

AANTAL KM DISTRIBUTIELEIDING DRINKWATER	
2013	10 955
2014	11 103
2015	10 771 ²

KLANTEN ZUIVERING	
2013	521 402
2014	530 549
2015	536 617

AANTAL KM TOEVOERLEIDING DRINKWATER	
2013	628
2014	630
2015	638

HOEVEELHEDEN GELEVERD WATER (M ³)	
2013	82 489 116
2014	80 503 024
2015	82 889 853

AANTAL OPROEPEN PER JAAR	2013	2014	2015
Algemeen	99 414	97 441	107 902
Meterstanden	32 235	25 592	24 775
Facturatie	129 104	130 366	139 400
Verhuis	37 122	36 372	37 874
Defecten	55 266	40 865	34 812
B2B	1 253	1 386	1 663
TOTAAL	354 394	332 022	346 426

AANKOOP EN PRODUCTIE (IN M ³)	2014	%	2015	%
Vivaqua	32 186 031	39,02	33 789 740	39,81
water-link ov	38 193 132	46,30	38 937 711	45,88
Evides	2 005 819	2,43	1 926 447	2,27
TMVW	9 992 421	12,10	10 068 850	11,86
De Watergroep	103 191	0,12	102 779	0,12
Diversen	25 686	0,03	46 434	0,05
TOTAAL	82 506 280		84 871 961	

2. In 2015 is overgeschakeld naar een nieuw GIS-platform (WaterOffice). Dit ging gepaard met een aantal correcties aan de databank, waardoor de totale lengte van het distributienet in min werd bijgesteld.

AANTAL MEDEWERKERS	
2013	776
2014	769
2015	784

ANDERE SPORTINFRASTRUCTUUR IN BEHEER	
2013	39
2014	52
2015	54

ZWEMBADEN IN BEHEER	
2013	22
2014	23
2015	24

INVESTERINGSPROJECTEN ZUIVERING	
2013	1.895
2014	2.203
2015	2.376

Financieel

BALANSTOTAAL (M€)	
2013	2 372,36
2014	2 499,61
2015	2 598,17

EBIT (M€) ⁴	
2013	30,10
2014	37,32
2015	41,74

OMZET (M€)	
2013	326,10
2014	349,94
2015	366,25

SOLVABILITEIT (%) ⁵	
2013	59
2014	58
2015	57

EBITDA (M€) ³	
2013	73,40
2014	119,14
2015	100,79

LIQUIDITEIT ⁶	
2013	1,01
2014	0,95
2015	1,07

INVESTERINGEN IN MATERIELE EN IMMATERIELE VASTE ACTIVA (M€)	2014	2015
Toevoer	14,98	7,25
Distributie	37,72	29,78
Zuivering	54,04	62,35
Secundaire Diensten	14,14	17,20
Wegenis	1,73	2,68
Centrale Diensten	6,84	2,84
TOTAAL	129,45	122,11

3. 'Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization' of operationele winst vóór afschrijvingen en waardeverminderingen.

4. 'Earnings before interest and taxes' of operationele winst.

5. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen vermogen en het totaal van de passiva.

6. De liquiditeitsratio is de verhouding van de korte termijn activa tegenover de korte termijn passiva.



2. FINANCIËEL PROFIEL

“ TMVW is in de eerste plaats een netwerkbedrijf. Het gewicht van de materiële vaste activa in de balans is daar typisch voor. ”

Jaarrekening

Financiering

Maatschappelijke resultatenrekening

(IN K€)	2015	2014
Bedrijfsopbrengsten	424 210	404 988
Omzet	366 240	349 944
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename(afname) (+)/(-)	- 1 294	- 4 178
Geproduceerde vaste activa	24 526	21 656
Andere bedrijfsopbrengsten	34 727	37 566
Bedrijfskosten	393 011	369 930
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	215 534	207 653
Diensten en diverse goederen	46 773	43 664
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	54 892	53 974
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	56 216	53 808
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) (+)/(-)	1 621	844
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	4 095	- 2 953
Andere bedrijfskosten	13 880	12 940
BEDRIJFSWINST	31 198	35 058
Financiële opbrengsten	3 993	3 567
Financiële kosten	30 203	29 049
WINST UIT DE GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING VÓÓR BELASTINGEN	4 988	9 576
Uitzonderlijke opbrengsten	13 042	28 900
Uitzonderlijke kosten	3 347	27 329
WINST VAN HET BOEKJAAR, VOOR BELASTING	14 683	11 147
Belastingen op het resultaat	334	-
TE BESTEMMEN WINST VAN HET BOEKJAAR	14 349	11 147

Maatschappelijke balans

(IN K€)	2015	2014
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	14 145	10 750
Materiële vaste activa	2 288 658	2 238 406
Financiële vaste activa	12 956	14 747
Vlottende activa		
Vorderingen op meer dan één jaar	5 500	4 951
Voorraden en bestellingen in uitvoering	9 183	10 219
Vorderingen op ten hoogste één jaar	145 258	110 403
Geldbeleggingen	-	-
Liquide middelen	2 761	3 462
Overlopende rekeningen	119 706	106 676
TOTAAL VAN DE ACTIVA	2 598 167	2 499 614
Eigen vermogen	1 484 760	1 460 203
Voorzieningen	13 331	8 984
Schulden		
Schulden op meer dan één jaar	841 006	787 818
Schulden op ten hoogste één jaar	246 483	229 282
Overlopende rekeningen	12 587	13 327
TOTAAL VAN DE PASSIVA	2 598 167	2 499 614

Toelichting bij de maatschappelijke jaarrekening

Bedrijfsopbrengsten

(IN K€)	2015	2014
Omzet	366 250	349 944
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	- 1 294	- 4 178
Geproduceerde vaste activa	24 526	21 656
Andere bedrijfsopbrengsten	34 727	37 566
TOTAAL	424 210	404 988

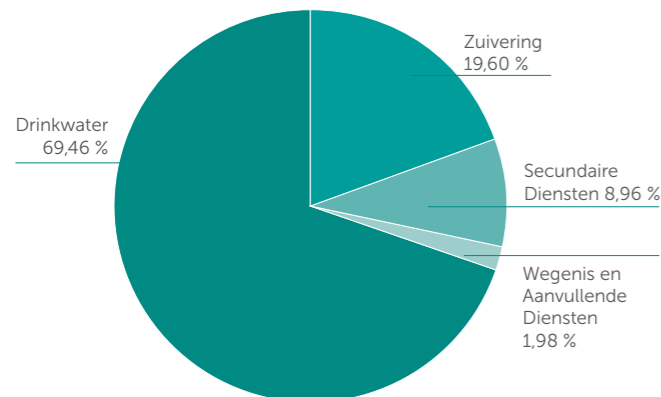
De rubriek 'Geproduceerde vaste activa' heeft betrekking op kosten gemaakt voor investeringen.

De rubriek 'Andere bedrijfsopbrengsten' omvat voornamelijk de werkingstoelage van het Minafonds in het kader van de bovengemeentelijke sanering.

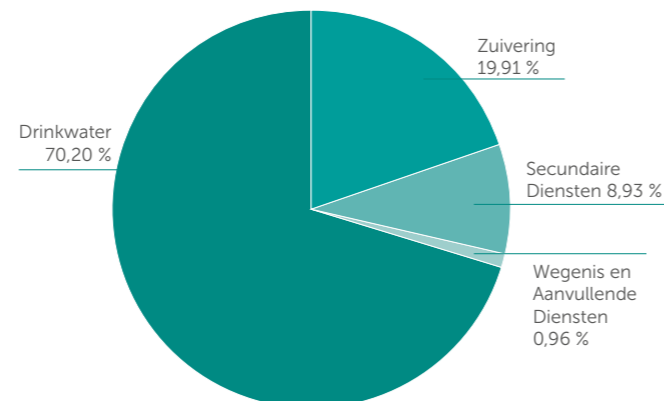
De totale bedrijfsopbrengsten zijn ten opzichte van 2014 met k€ 19 222 gestegen tot k€ 424 210.

Nieuwe activiteiten in een groter werkingsgebied hebben, in combinatie met de tarief-aanpassing van de saneringscomponent, een impact op de rubriek 'Omzet'.

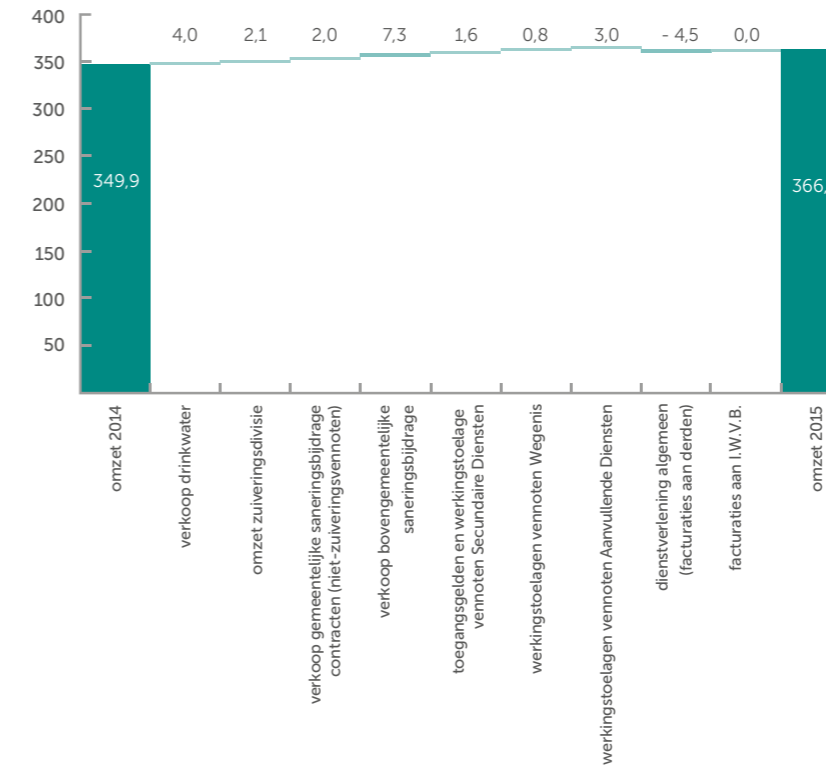
Omzet per divisie in 2015



Omzet per divisie in 2014



Evolutie omzet (M€)



Diensten en diverse goederen

(IN K€)	2015	2014
Huur, onderhoud en herstellingen, materialen	9 557	8 517
Aankopen elektriciteit, gas, water	6 638	6 053
Diverse andere aankopen (ICT, communicatie, administratie)	6 330	6 966
Diverse diensten en erelonen	10 053	8 089
Interimpersoneel	11 433	10 748
Andere	2 762	3 291
TOTAAL	46 773	43 664

De 'Diensten en diverse goederen' stijgen met k€ 3 109 tegenover 2014 tot k€ 46 773. Dit komt door de toegenomen kosten voor diensten en erelonen met k€ 1 964. De stijging situeert zich in

het kader van de transitie naar het decreet op de intergemeentelijke samenwerking en is tevens het gevolg van de erelonen van studie bureaus voor de investeringen in de zuiveringsdivisie.

De kosten m.b.t. huur, onderhoud en herstellingen en materialen zijn toegenomen, met name met k€ 1.040. Dit is voornamelijk het gevolg van hogere ICT-kosten (+ k€ 536) en hogere onderhoudskosten (+ k€ 484) in de Secundaire Diensten.

De rubriek Andere bevat onder meer kosten voor vervoer, public relations en bestuur.

Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen

(IN K€)	2015	2014
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	37 905	37 168
Sociale zekerheidsbijdragen	6 780	6 583
Andere personeelskosten	1 789	1 749
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	8 418	8 474
TOTAAL	54 892	53 974

De personeelskosten blijven ongeveer constant. Het gemiddeld aantal personeelsleden, berekend in voltijds equivalenten, bedroeg 738,8 in 2015 t.o.v. 744,8 in 2014.

Financiële resultaten

(IN K€)	2015	2014
Opbrengsten uit financiële vaste activa	850	689
Opbrengsten uit vlottende activa	541	457
Andere financiële opbrengsten	2 602	2 421
Financiële opbrengsten	3 993	3 567
Kosten van schulden	29 954	28 394
Andere financiële kosten	249	655
Financiële kosten	30 203	29 049

De financiële **opbrengsten** werden hoofdzakelijk gerealiseerd via de rubriek 'Andere financiële opbrengsten'. Deze rubriek omvat in de eerste plaats de in resultaatneming van kapitaalsubsidies. De

De toename van de kosten voor interim personeel met k€ 685 situeert zich in de Secundaire Diensten.

De kosten voor elektriciteit, gas en water stijgen met k€ 585 tegenover 2014 door de toegenomen elektriciteitskost van installaties in de divisies Drinkwater en Secundaire Diensten.

De daling van de pensioenkost is toe te schrijven aan de uitdiensttreding van oudere statutaire werknemers en de (gedeeltelijke) vervanging ervan door jongere statutaire werknemers.

financiële **kosten** waren voornamelijk het gevolg van de rente op opnames bij kredietinstellingen en de private plaatsingen bij institutionele beleggers.

Materiële vaste activa

(IN K€)	Totaal
Aanschaffingswaarde op 31 december 2014	1 947 436
Aanschaffingen	116 839
Andere	- 33 420
Aanschaffingswaarde op 31 december 2015	2 030 855
Meerwaarden op 31 december 2014	660 094
Geboekt	-
Andere	- 603
Meerwaarden op 31 december 2015	659 491
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2014	369 124
Afschrijvingen	53 622
Andere	- 21 058
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2015	401 688
BOEKWAARDE MATERIELE VASTE ACTIVA OP 31 DECEMBER 2015	2 288 658

Het balanstotaal stijgt voornamelijk door de investeringen in leidingenstelsels voor drinkwater en afvalwater, infrastructuur opgericht in het kader

van de divisies Secundaire Diensten en Wegenis en bedrijfsinfrastructuur.

Voorraden

(IN K€)	2015	2014
Voorraden	4 319	4 061
Bestellingen in uitvoering	4 864	6 158
TOTAAL	9 183	10 219

De daling van de bestellingen in uitvoering is toe te schrijven aan een snellere facturatie van werken aan derden.

Vorderingen

Vorderingen op meer dan één jaar

(IN K€)	2015	2014
Overige vorderingen	5 500	4 951
TOTAAL	5 500	4 951

Vorderingen op ten hoogste één jaar

(IN K€)	2015	2014
Handelsvorderingen	78 029	80 098
Overige vorderingen	67 229	30 305
TOTAAL	145 258	110 403

Het niveau van de rubriek 'Handelsvorderingen' is nagenoeg ongewijzigd.

De stijging van de rubriek 'Overige vorderingen' is

hoofdzakelijk te wijten aan de voor de aanleg van riolen ontvangen subsidies en aan de verkoop van bedrijfsgebouwen en productie-installaties.

Eigen vermogen

(IN K€)	2015	2014
Kapitaal	574 127	574 264
Uitgiftepremies	23 688	23 741
Herwaarderingsmeerwaarden	627 116	634 688
Reserves	164 137	141 217
Kapitaalsubsidies	95 692	86 293
TOTAAL	1 484 760	1 460 203

De evolutie van het kapitaal heeft twee oorzaken: enerzijds was er een aanpassing van de inbreng in de divisie Secundaire Diensten voor twee sites en anderzijds was er een stijging van het aantal vennoten in de divisie Aanvullende Diensten. Verder

stijgen de beschikbare reserves ten gevolge van de verwerking van de afgeschreven herwaarderingsmeerwaarde en de resultaatsverwerking van het boekjaar 2015.

Voorzieningen

(IN K€)	2015	2014
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	470	566
Grote herstellings- en onderhoudswerken	704	557
Overige risico's en kosten	12 156	7 861
TOTAAL	13 331	8 984

De stijging van deze rubriek is grotendeels het gevolg van de aanleg van een voorziening voor de kosten verbonden aan de aanpassing aan het decreet voor intergemeentelijke samenwerking

van 25 april 2014 en anderzijds een voorziening voor tussenkomst van de vennoten in de verliezen van I.W.V.B..

Schulden

Schulden op meer dan één jaar

(IN K€)	2015	2014
Kredietinstellingen	434 446	370 933
Overige leningen	314 500	314 500
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	-	-
Overige schulden	92 060	102 384
TOTAAL	841 006	787 818

In 2015 stegen de schulden op lange termijn door bijkomende bankleningen op lange termijn. Deze lieten toe de investeringen te financieren.

De rubriek 'Overige schulden' omvat voornamelijk schulden ten opzichte van de vennoten, als gevolg van diverse inbrengen.

Schulden op ten hoogste één jaar

(IN K€)	2015	2014
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	30 245	27 312
Financiële schulden: kredietinstellingen	55 000	49 000
Financiële schulden: overige leningen	-	-
Handelsschulden	47 357	44 159
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	76 336	75 578
Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	7 086	6 480
Overige schulden	30 459	26 754
TOTAAL	246 483	229 282

Positionering

TMVW is in de eerste plaats een netwerkbedrijf. Een net van drinkwaterleidingen en rioleringen voert drinkwater aan en afvalwater af.

Kenmerkend voor een netwerkbedrijf is de vereiste kapitaalsintensieve infrastructuur. Dit komt financieel tot uiting in de balans van TMVW. Het gewicht van de materiële vaste activa in de balans is typisch. Deze staan in voor ca. 90 % van de totale activa of meer dan € 2,3 miljard.

- Het gros van de materiële vaste activa heeft te maken met de wateractiviteiten: drinkwater- en rioleringsinfrastructuur. Concreet gaat het om leidingen, watertorens, reservoires, huisaansluitingen, kortom netwerkinfrastructuur met een lange levensduur en dito afschrijvingstermijnen.
- De overige materiële investeringen worden gevormd door sportinfrastructuur, gebouwen en materieel.

De lange levensduur van de ingezette activa, gekoppeld aan het huidige regulatorische kader op het vlak van de prijszetting, impliceert dat TMVW over belangrijke financiële middelen moet beschikken om dergelijke netwerken aan te leggen. De prijszetting van de levering van drinkwater dient immers gemotiveerd te worden op basis van de historische kosten. De aangelegde netactiva worden met andere woorden op lange termijn doorgerekend aan de eindklant, wat impliceert dat de terugverdientermin van de investering lang is. Indien men dan nog eens geconfronteerd wordt met een 'cap' (of beperking) op de prijsevolutie, zoals de afgelopen jaren het geval, dan komt men vlieg in een situatie waarbij de terugverdienterminen **zeer** lang worden.

Uiteraard kan dit onmogelijk bestendig worden naar de toekomst of men zou terechtkomen in een spanningsveld waarbij investeringen (of kosten) worden doorgeschoven naar de toekomst. Om die reden is TMVW pleitbezorger van een **investeringscomponent in de prijszetting voor de levering van drinkwater**. Alleen op deze manier is netten voorbereiden op de toekomst, wat TMVW reeds jaren daadwerkelijk en op eigen kracht realiseert, op langere termijn houdbaar. Het investeringsprogramma terugschroeven, zou het enige alternatief zijn. Dergelijke ingreep kan echter moeilijk als 'vooruitziend beleid' gekwalificeerd worden.

Om haar financieringsbehoefte in te vullen, doet TMVW in eerste instantie een beroep op intern gegenereerde cash en in tweede instantie op vreemde middelen. Theoretisch bestaat ook de mogelijkheid om kapitaal op te vragen aan de aandeelhouders, met name via de uitgifte van aandelen. Dit is echter een piste waarvoor tot nu toe nog niet werd gekozen. Ten eerste is het niet nodig. Ten tweede is eigen vermogen duurder dan vreemd vermogen. Daarnaast laten de begrotingen van de vennoten van TMVW moeilijk toe om op repetitieve kapitaalsverhogingen in te schrijven. Bovendien zijn de verhandelbaarheid van de aandelen en de uitstapmogelijkheden eerder beperkt.

Schuldfinanciering

Voor het aantrekken van financiering volgt TMVW al een aantal jaren een twee-sporenbeleid. Enerzijds worden er middelen aangetrokken via bankfinanciering en anderzijds via de uitgifte van effecten via het lopende MTN-programma ('Medium Term Note'). Op die manier reduceert TMVW haar afhankelijkheid van één bepaald kanaal en wordt de financiering gediversifieerd over verschillende financiële instellingen.

Om de financiering af te stemmen op de kenmerken van de activiteiten van TMVW is er een voorkeur voor **langlopende financiering**. Op die manier is er een spiegel tussen de levensduur (en de terugverdientermin) van de activa en de looptijd van de lening. Voorgaande neemt uiteraard niet weg dat er ook gebruik wordt gemaakt van kortlopende kredieten om punctuele thesaurietekorten op te vangen. Dit gebeurt in de aanloop van de opname van een langlopend krediet, dat klassiek wordt opgenomen voor een groter bedrag.

In de praktijk wordt er voor de **langlopende financiering** vaak gekozen voor vaste rentevoeten. Deze staan actueel laag en bieden transparantie en visibiliteit naar de kostenontwikkeling. Dit laat vervolgens een stabiele en trendmatige prijszetting toe van de dienstverlening van TMVW.

Schuldenprofiel 2015

In boekjaar 2015 werd er op lange termijn € 84 miljoen aan financiering aangetrokken via bankleningen aan een vaste rentevoet op looptijden van 20 tot 30 jaar.

De 'blootstelling' ten aanzien van korte termijnfinanciering blijft heel beperkt (2 % van het balanstotaal).

De financiële schulden ten aanzien van financiële instellingen per 31 december 2015 bedroegen € 823,9 miljoen. Daarvan is 67 % ingevuld via bankfinanciering en 33 % via institutionele beleggers (banken, verzekeringsinstellingen,...).

De institutionele beleggers beleggen zowel in kortlopend papier (zgn. 'commercial paper') als in langlopend papier van TMVW.

Financiële schulden op lange termijn

(IN K€)	Uitstaand saldo 31/12/2015
Banklening	494 438
MTN	274 500
TOTAAL OP 31/12/2015	768 938

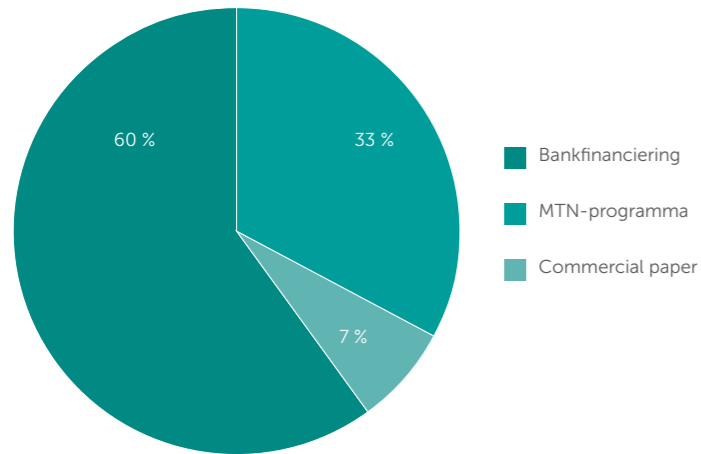
(IN K€)	Uitstaand saldo 31/12/2014
Banklening	427 997
MTN	274 500
TOTAAL OP 31/12/2015	702 497

Financiële schulden op korte termijn

(IN K€)	Uitstaand saldo 31/12/2015
Commercial paper - 12 m.	-
Commercial paper - 6-12 m.	5 000
Commercial paper - <6 m.	50 000
TOTAAL OP 31/12/2015	55 000

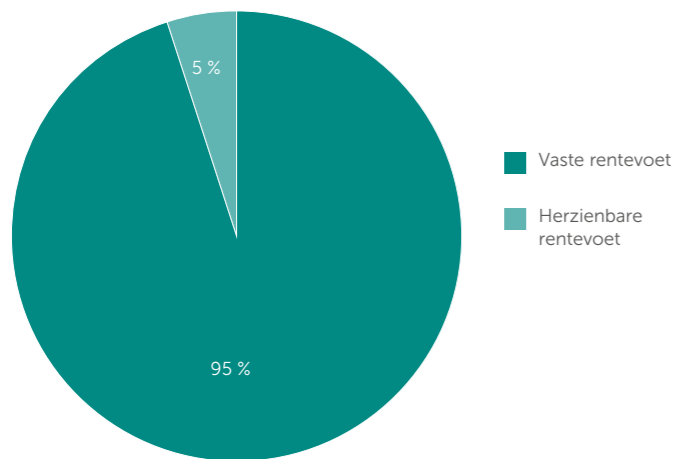
(IN K€)	Uitstaand saldo 31/12/2014
Commercial paper - 12 m.	15 000
Commercial paper - 6-12 m.	1 500
Commercial paper - <6 m.	32 500
TOTAAL OP 31/12/2014	49 000

Samenstelling financiële schuld



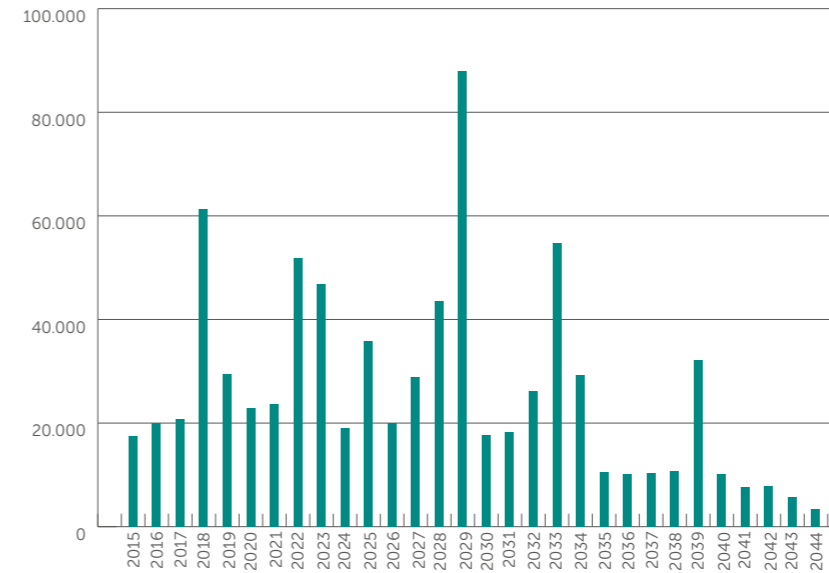
Het kortlopend papier is veelal op looptijden tot 12 maanden. De voorwaarden zijn zeer aantrekkelijk en het papier kan vlot geplaatst worden bij institutionele investeerders.

Intrestvoeten uitstaande financiële schuld



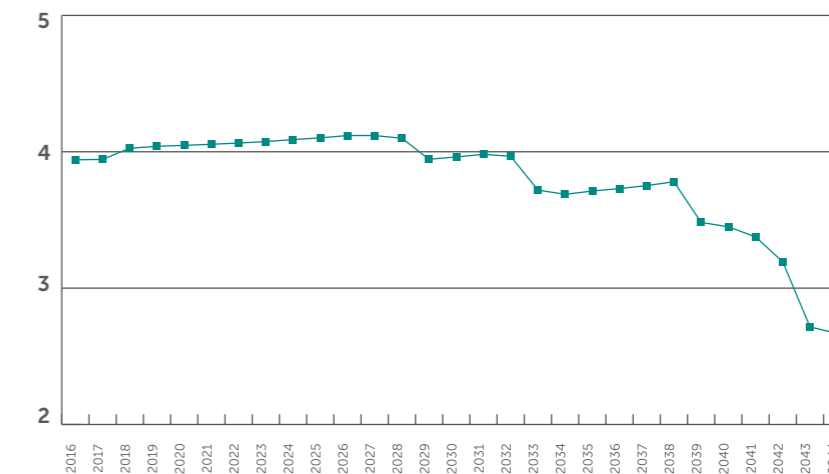
TMVW doet voornamelijk een beroep op vreemd vermogen met een vaste rentevoet. Een kleine minderheid van de portefeuille heeft een herzienbare rentevoet (jaarlijks tot 5-jaarlijks herzienbaar).

Maturiteitsprofiel schuldfinanciering



De looptijden waarop TMVW financieringen afsluit, zijn lang. Dit komt tot uiting in het maturiteitsprofiel. Door de diversificatie naar MTN-notes op lange termijn zijn er ook terugbetalingspieken in het profiel, aangezien deze leningen 'in bullet' worden terugbetaald.

Gewogen gemiddelde intrest op uitstaande schulden (in %)



De huidige gewogen rentevoet situeert zich iets onder de 4 % en is vrij stabiel naar de onmiddellijke toekomst. De goedkopere financiering van de laatste jaren, gaat op termijn domineren.

Tenslotte dient ook opgemerkt te worden dat TMVW zich tot nu steeds heeft gefinancierd **zonder een beroep te doen op een waarborg van de vennoten**. Bovendien werden activa noch in hypotheek of borg gegeven. De vennoten verliezen bijgevolg op geen enkele wijze hun grip op de inbreng en de latere aangroei van de activa.



3. BEDRIJFSPROFIEL

“ TMVW: maatschappelijke dienstverlening 'ontmoet' publiek ondernemerschap. ”

Al meer dan een decennium
veel meer dan drinkwater

Missie en waarden

Werkingsgebied

Transitie

Al meer dan een decennium veel meer dan drinkwater

TMVW werd opgericht in 1923 onder de naam C.I.F. (Compagnie Intercommunale des Flandres) om een tekort aan natuurlijke bronnen van drinkbaar water in de regio op te lossen.

Drinkwater als beginpunt

TMVW produceert en koopt drinkwater en vervoert het tot aan de distributienetten (toevoer) van de gemeenten en steden. Daarnaast zorgt het ook voor de verdeling ervan tot bij de eindklanten (distributie).

Ondertussen is het ruim tien jaar geleden dat TMVW alleen maar drinkwater leverde.

Multiservicebedrijf sinds 2005

Vanaf 2005 evolueerde TMVW naar een integraal waterbedrijf en later naar een 'multiservice' bedrijf dat een uitgebreid pakket van diensten en producten aanbiedt aan vennoten, klanten en andere publieke spelers.

UNIEK TMVW-MODEL MAAKT HET VERSCHIL

In de nutswereld is centralisatie meer en meer de tendens, maar voor TMVW blijven lokale betrokkenheid en autonome beslissingsbevoegdheid van haar vennoten absoluut centraal staan.

Daarnaast onderscheidt TMVW zich van andere nutsoperatoren door:

- Het aanbieden van een totaalaanbod op maat.
- Het hanteren van één gezamenlijk budget voor de drinkwateractiviteit en individuele budgetten per vennoot voor de andere activiteiten.
- Een doordacht en sterk investeringsbeleid, gericht op de toekomst.
- Het voorzien van financieringsmodaliteiten, tot op heden nog steeds zonder waarborg van de vennoten.

Samenwerken met de partners gebeurt op basis van het **TMVW-model**. De vennoot kiest uit een totaalaanbod: investering, onderhoud, financiering, exploitatie en beheer.

Sanering

Sinds 2005 is de intercommunale zoals alle drinkwaterbedrijven ook verantwoordelijk voor de sanering van het verdeelde drinkwater. TMVW beperkte zich daarbij niet tot het louter innen van de saneringsbijdragen en de beoogde fiscale optimalisatie, maar bouwde ook een **operationele saneringsactiviteit** uit.

Sport

BTW recupereren ten voordele van de vennoten lag aan de basis van de opstart van de divisie Secundaire Diensten. Vandaag beheert TMVW zwembaden en sportinfrastructuur van steden, gemeenten en publieke spelers en zorgt voor:

- Screening en audit
- Beheer van gebouwen en installaties: keuringen, brandveiligheid, onderhoud, kleine herstellingen, ...
- Opvolgen van milieuwetgeving, vergunningen en kwaliteit
- Optimaal inzetten van mensen en middelen
- Investering in renovatie en nieuwbouw, inclusief financiering.

Meer sport met minder middelen, is de drijfveer!

InterVia

Het optimaal geïntegreerd plannen en uitvoeren van werken op het openbaar domein motiveert tot intense afstemming met wegeniswerken. TMVW zal daarom deze service blijvend aanbieden. Financiering ervan blijft in de toekomst echter een lokale verantwoordelijkheid.

Service

De aankoopdienst van TMVW bouwde de afgelopen jaren heel wat ervaring op met aankoopprocessen en de selectie van de beste aannemers en dienstverleners in de markt. TMVW stelt deze knowhow ter beschikking van lokale overheden en andere partners die gebonden zijn aan de wetgeving overheidsopdrachten.

Aanbod na de watermeter en voorbij de rooilijn

De drinkwaterbedrijven zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van het geleverde product aan het tappunt. Daarnaast is zuinig watergebruik een toprioriteit. Beide uitdagingen motiveren TMVW tot specifieke niche-activiteiten.

Legionella- en waterbeheer

Waterkwaliteit opvolgen in zwembaden, fontein of recreatievijvers, regenwater hergebruiken, irrigatie van sportvelden of sportaccommodatie legionellavrij houden...: TMVW is hiervoor via de servicelijn **AquaDomo** de ervaren partner.

Reni

Als waterexpert informeert TMVW over het duurzaam gebruik van water. Het (her)gebruik van hemelwater is daar een belangrijke pijler van. De recuperatie van regenwater is aan een opmars bezig omdat consumenten bewuster omgaan met leidingwater. Verder is de stedenbouwkundige verordening voor regenwater strenger geworden, zodat adequaat hergebruik van hemelwater gestimuleerd wordt.



TMVW ondersteunt deze ontwikkeling via de **servicelijn Reni**. Zeven all-in-one pakketten voor regenwaterrecuperatie en vier renovatiepakketten voor bestaande regenputten worden online aangeboden via een gebruiksvriendelijke beslissingstool. Doelgerichte vragen die rekening houden met alle parameters waaraan een moderne installatie moet voldoen, leiden de klant naar een regenwaterpakket dat voldoet aan zijn behoeften.

Missie en waarden

TMVW en haar operator FARYS delen dezelfde missie en waarden.

Missie

De bedrijfsstrategie is vastgelegd in een bedrijfsplan met vijf grote speerpunten.

1. Focussen op klanten

Ook een publiek bedrijf moet de vinger aan de pols houden en de markt waarbinnen het opereert permanent screenen. Weten wat klanten willen, is onontbeerlijk om efficiënt en kwalitatief hoogstaand te werken.

2. Slim investeren

Investeren in drinkwaternetten, rioolinfrastructuur, sportaccommodaties en andere publieke voorzieningen is nodig om deze infrastructuur veilig te stellen voor de toekomst.

Voldoende investeren, is belangrijk maar niet voldoende. Prioriteiten (durven) stellen en ervoor

zorgen dat de **terugbetaling** van de investeringen gegarandeerd is, is even cruciaal.

Bovendien zorgt een **doordacht onderhoudsplan** ervoor dat de bestaande infrastructuur langer meegaat.

3. De beste koop uit de markt halen

Met leveranciers worden zoveel mogelijk raamovereenkomsten afgesloten, omdat dit de beste prijs-kwaliteitsverhouding garandeert. De gerichte opzet van deze raamovereenkomsten laat toe operationele snelheid te verzoenen met marktconforme prijzen. Een onderliggende mini-competitie bij elk project met omvang, maakt dit onder andere mogelijk.

Ook met de drinkwaterleveranciers worden de beste prijzen onderhandeld.

4. Snoeien in de kosten, maar niet inboeten op kwaliteit

Schaal- en volume-effecten helpen om aan de stijgende kosten het hoofd te bieden. Schaal-effecten komen tot stand als veel partijen hetzelfde willen. Een standaardaanbod is dan ideaal. Bij maatwerk speelt een ander mechanisme. Het leidt niet tot schaal-effecten, maar laat een belangrijke marktspeeler nog steeds toe om betere prijzen te onderhandelen, omdat het volume-effect speelt.

5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Maatschappelijk verantwoord ondernemen, maakt deel uit van de bedrijfscultuur, maar mogelijke actiepunten worden telkens vooraf getoetst op financiële haalbaarheid.

De merkbefORTE van FARYS en TMVW

De merkbefORTE werd expliciet vastgelegd. Zo is het duidelijk voor deelnemers, klanten en medewerkers waar het bedrijf naartoe wil.

"FARYS ontzorgt. FARYS maakt dat u zich als klant zorgeloos kan richten op zaken die er voor u écht toe doen. Als publieke entrepreneur en vertrouwenspartner nemen we praktische beslommingen van u over. Zodat u de handen vrij hebt. Handig, efficiënt en economisch verantwoord. FARYS: brede service, minder zorgen."

De dienstverlening van **TMVW** steunt op de **basiscompetenties** expertise en klantgerichtheid van de **eigen medewerkers** en de **toegevoegde waarde** van de **externe partners**. Deze optimale mix realiseren, is reeds lang de centrale uitdaging en de kerncompetentie van TMVW. Toegepast op een steeds groeiend aanbod van producten en diensten enerzijds, vennoten en deelnemers anderzijds.

Klanten verrassen en creatieve oplossingen aanreiken, is dé uitdaging. FARYS staat voor de toekomst, maar het nieuwe verhaal draagt het oude in zich.

FARYS en TMVW zijn deskundig

Deskundig zijn, begint met mensen met de juiste vakkennis en expertise die handelen volgens duidelijk omschreven werkprocessen. Flexibiliteit om steeds te zoeken naar de beste oplossing voor elke klant, is het logisch vervolg.

FARYS en TMVW zijn betrokken

Empathie door te luisteren naar klanten en hen niet als een nummer te behandelen, is een tweede natuur van FARYS en TMVW. Behandel klanten zoals je zelf wil behandeld worden, is het credo.

FARYS en TMVW zijn open

Het bedrijf wil transparant communiceren en een open service bieden. Directe en duidelijke boodschappen, een transparant bestuur en respect voor de ander, daar draait het om.

FARYS en TMVW zijn baanbrekend

De vinger aan de pols houden, oplossingsgericht denken vanuit de klanten en open staan voor nieuwe ideeën, zo willen TMVW en FARYS baanbrekend zijn.

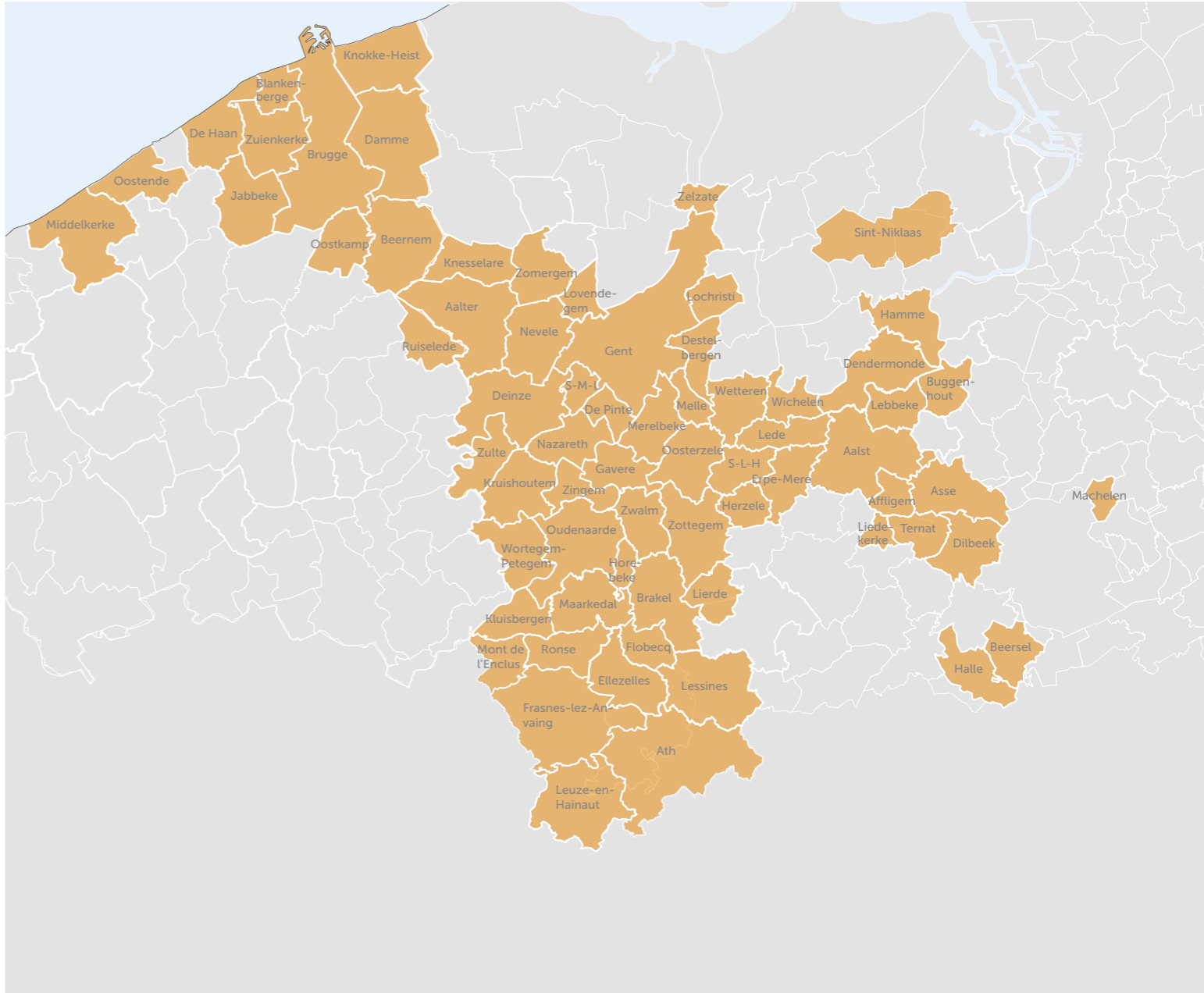
FARYS en TMVW zijn klantgericht

Iedereen is klant bij TMVW en FARYS: particuliere klanten, gemeenten, profit en non-profit, overheid en bedrijven. De klant is de draaischijf waarrond alle producten en diensten samenkomen. Voor elke klantenbehoefte hebben TMVW en FARYS de juiste oplossing. De brede productwaaier en het uitgebreide dienstenpakket staan hiervoor garant.



Werkinggebied

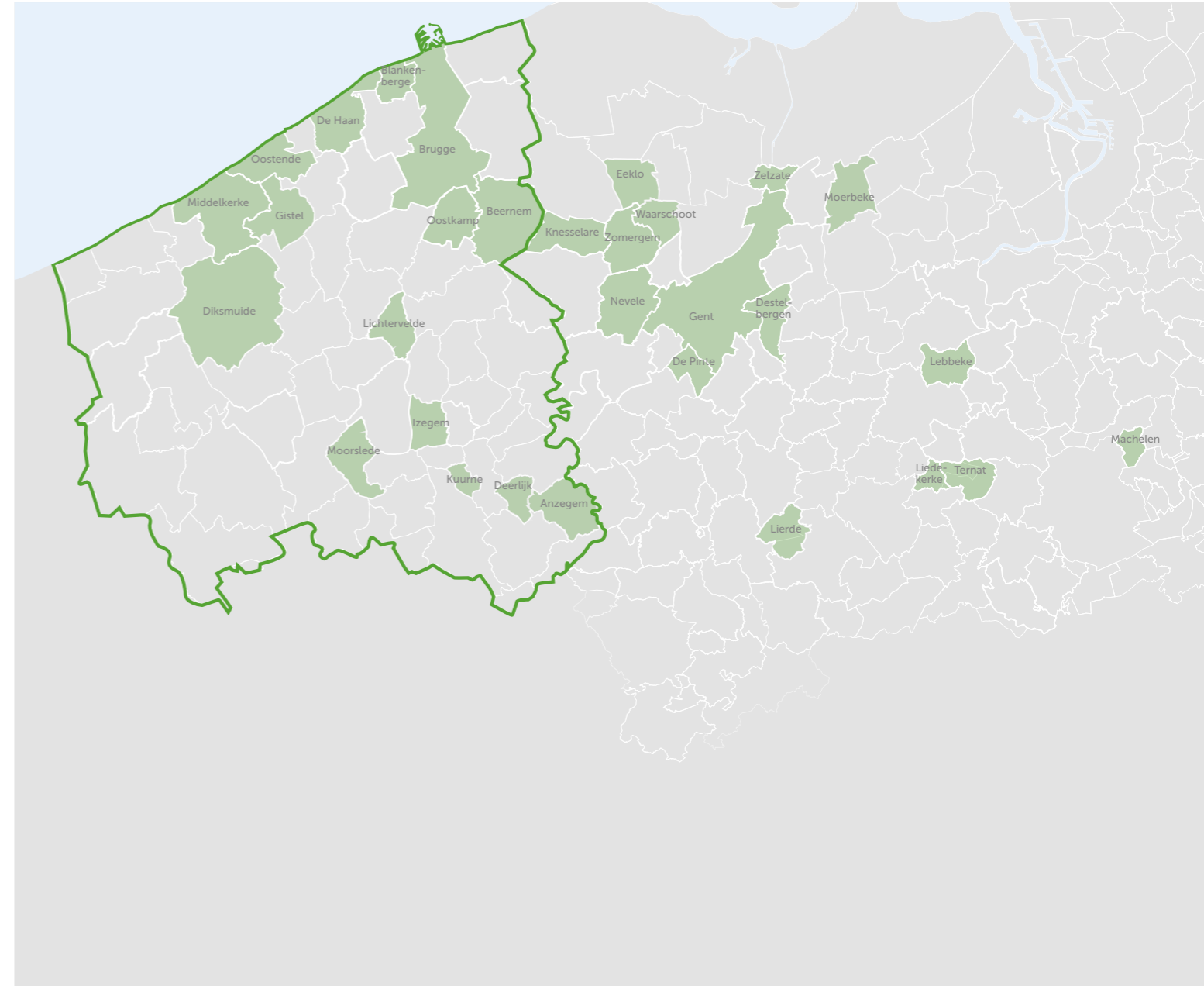
WATER*



* situatie 24 april 2016

SPORT*

Anzegem
Beernem
Blankenberge
Brugge
De Haan
De Pinte
Deerlijk
Destelbergen
Diksmuide
Eeklo
Gent
Gistel
Izegem
Knesselare
Kuurne
Lebbeke
Lichtervelde
Liedekerke
Lierde
Machelen
Middelkerke
Moerbeke
Moorslede
Nevele
Oostende
Oostkamp
SOGent
Ternat
Waarschoot
West-Vlaanderen (provincie —)
Zelzate
Zomergem



* situatie 24 april 2016

SERVICE*

Vennoten binnen IC TMVW ●

Steden en gemeenten

Aalter	Langemark-Poelkapelle
Aarschot	Lede
Affligem	Leuze-en-Hainaut
Assenede	Lichtervelde
Beersel	Liedekerke
Blankenberge	Lierde
Brakel	Lo-Reninge
Brugge	Lovendegem
Buggenhout	Maarkedal
Damme	Machelen
De Panne	Merelbeke
Deerlijk	Meulebeke
Dendermonde	Middelkerke
Destelbergen	Moerbeke
Diksmuide	Moorslede
Dilbeek	Nieuwpoort
Edegem	Ninove
Eeklo	Oostende
Erpe-Mere	Oostkamp
Frasnes-les-Anvaing	Poperinge
Gavere	Ronse
Gent	Ruiselede
Geraardsbergen	Sint-Amands
Gistel	Sint-Katelijne-Waver
Haaltert	Sint-Lievens-Houtem
Halle	Spiere-Helkijn
Hamme	Staden
Harelbeke	Ternat
Hemiksem	Tielt
Herzele	Vleteren
Hoeilaart	Waarschoot
Horebeke	Waasmunster
Houthulst	Wachtebeke
Hove *	Wemmel
Ichtegem	Wetteren
Ingelmunster	Wingene
Knesselare	Wortegem-Petegem
Koekelare	Zedelgem
Koksijde	Zelzate
Kortessesem	Zomergem
Kruibeke	Zuienkerke

OCMW

Aalst OCMW
Aarschot OCMW
Berlare OCMW
Blankenberge OCMW
Boortmeerbeek OCMW
Brugge OCMW
Destelbergen OCMW
Gent OCMW
Geraardsbergen OCMW
Gistel OCMW
Herzele OCMW
Lochristi OCMW
Maarkedal OCMW
Machelen OCMW
Menen OCMW
Moorslede OCMW
Nazareth OCMW
Oudenaarde OCMW
Ronse OCMW
Stekene OCMW
Waasmunster OCMW
Wemmel OCMW
Wetteren OCMW
Zedelgem OCMW
Zemst OCMW
Zomergem OCMW

Andere

Erpe-Mere HVZ Zuid-Oost
Gent HVZ Centrum
Koksijde HVZ Westhoek *
Oost-Vlaanderen (provincie →)
Oostende AGGB
Oostende AGSO
Oostkamp HVZ 1
Roeselare HVZ Midwest
Sint-Niklaas HVZ Waasland

Partners buiten IC TMVW ●

Steden en gemeenten

Aalst
De Haan
Onderwijs
Aalst ECOV Scholengroep
Aalter Katholieke Scholen Zuid-Meetjesland
Baardegem Vrije Basisschool De Margriet
Beveren Vrije Basisscholen KEI vzw
Bocholt Katholiek Basisonderwijs Bocholt vzw
Brugge Scholengroep 25
Brugge VCLB Noord-West-Vlaanderen *
Dilbeek VBS Sint-Alena
Haaltert SJI VBS De Bloesem Kerksken
Haaltert SJI VBS Sint-Gorik
Hoeilaart Vrije Sint-Clemensschool
Lebbeke VBS De Minnestraal
Lokeren Kabaolok
Maaseik-Kinrooi Kaso
Mariakerke Kisp vzw
Marke School Met De Bijbel De Ark
Meldert Vrije Basisschool
Neerijse VBS De Bolster
Neerpelt SKB vzw
Oudenaarde KSOO vzw
Overijse Sint-Jozefsschool Eizer *
Peer-Wijchmaal BuSo Sint-Elisabeth vzw
Ronse VKORR
Roosdaal Sint-Franciscus Scholen vzw
Sint-Gillis-Waas Katholieke Scholen Noord-Waasland
Sint-Lambrechts-Woluwe Sint-Jozefsschool
Sint-Niklaas Berkenboomscholen
Sint-Niklaas Vrij CLB Waas en Dender
Sint-Pieters-Leeuw Sint-Stevensschool
Stekene Parochiaal Schoolcomite H. Kruis
Temse Katholieke Scholen Scheldekant
Wieze Vrije Basisschool
Zomergem Katholieke Scholen vzw

Zorginstellingen

Bertem wzc Sint Bernardus
Brasschaat Ronde vzw
Buggenhout Blijdorp vzw
Ekeren wzc Sint-Vincentius vzw
Erpe-Mere wzc Meredal vzw
Geraardsbergen Beauprez vzw
Kortrijk De Korenbloem vzw
Oost-Vlaanderen Familiezorg
Oostakker Zorg-Saam Zkj vzw
Oudenaarde H Hart vzw *
Roosdaal Zonnelied vzw
Ruiselede Curando OLV7W
West-Vlaanderen Familiezorg
Wetteren wzc Sint Jozef

Ziekenhuizen

Aalst ASZ
Brugge-Oostende az St Jan
Deurne AZ Monica vzw
Gent AZ Jan Palfijn
Hasselt Jessa Ziekenhuis vzw
Heusden-Zolder Sint-Franciscus Ziekenhuis
Kampenhout Ons Tehuis Brabant vzw
Knokke-Blankenberge AZ Zeno
Mouscron Centre Hospitalier
Oostduinkerke KEI (Koningin Elisabeth Instituut)
Oostende AZ Damiaan
Torhout Sint-Rembert Ziekenhuis
Veurne AZ Sint-Augustinus

Sociale en maatschappelijke instellingen

Aalst Shm Denderstreek
Antwerpen CAW
Antwerpen Provincie Pleegzorg
Belsele Netwerk Hiëronymus
Brussel Familiehulp
Buggenhout Capelderij
Deinze Veilige Thuis - Huize Kattebeek
Deurne Levanto vzw

Halle-Vilvoorde CAW vzw
Oostende De Oostendse Haard
Oostende OCMW (Sociaal Huis)
Oostende SDV
Oostende Woonwel cvba
Roeselare Onze Kinderen vzw
Roosdaal Sint-Franciscus MPC
Sint-Martens-Latem OCMW

Andere

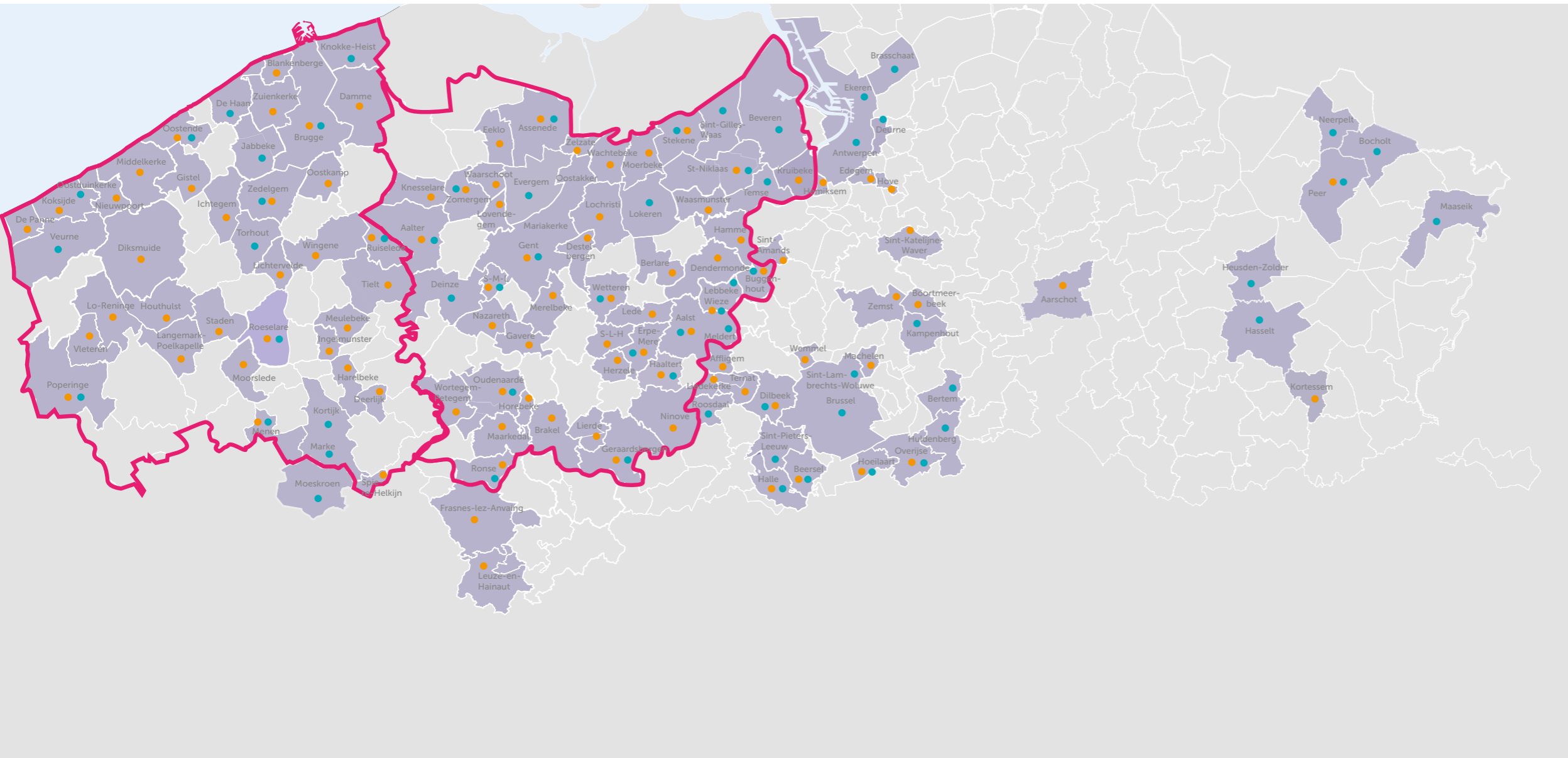
Antwerpen Instituut Tropische Geneeskunde ITG *
Assenede-Evergem Politiezone
Brugge CM
Brugge Concertgebouw vzw
Brugge Westtoer APB *
Evergem Polder van Moervaart & Zuidlede
Gent CM Midden-Vlaanderen
Gent Vlabus vzw
Jabbeke Politiezone Kouter
Oostende CC De Grote Post vzw
Oostende CM
Oostende PWA
Oostende Toerisme vzw
Poperinge Sowepo
Roeselare Beweging vzw
Roeselare Inagro
Roeselare-Tielt Christelijke Mutualiteit
West-Vlaanderen Liberale Mutualiteit
Zedelgem WFIV vzw
Zuid West-Vlaanderen Christelijke Mutualiteit

Zie kaart op volgende pagina.

* situatie 24 april 2016

* toegetreden na de referentiedatum en vóór 15 mei

SERVICE



● Vennoten binnen IC TMWV

● Partners buiten IC TMWV



De transitie realiseert de **aanpassing van de intercommunale (IC) TMVW aan het decreet van 25 april 2014**, dat de samenwerking tussen gewesten m.b.t. de gewestgrens overschrijdende intercommunales regelt. Het betreft de organisatie en de werking, die conform het decreet op de intergemeentelijke samenwerking (of DIS) worden opgezet.

Als gevolg van het vernietigingsbesluit van minister L. Homans kon de transitie niet zoals gepland eind december 2015 afgerond worden.

Dat verhindert niet dat TMVW (IC) ook de komende periode onverkort haar dienstverlening op het gekende niveau handhaaft en hiervoor alle noodzakelijke inspanningen levert. **De continuïteit van de openbare dienst noodzaakt daartoe; het blijvend houvast van de wet op de intercommunales en de onverstoorbare 'drive' van TMVW verzekeren dat.**

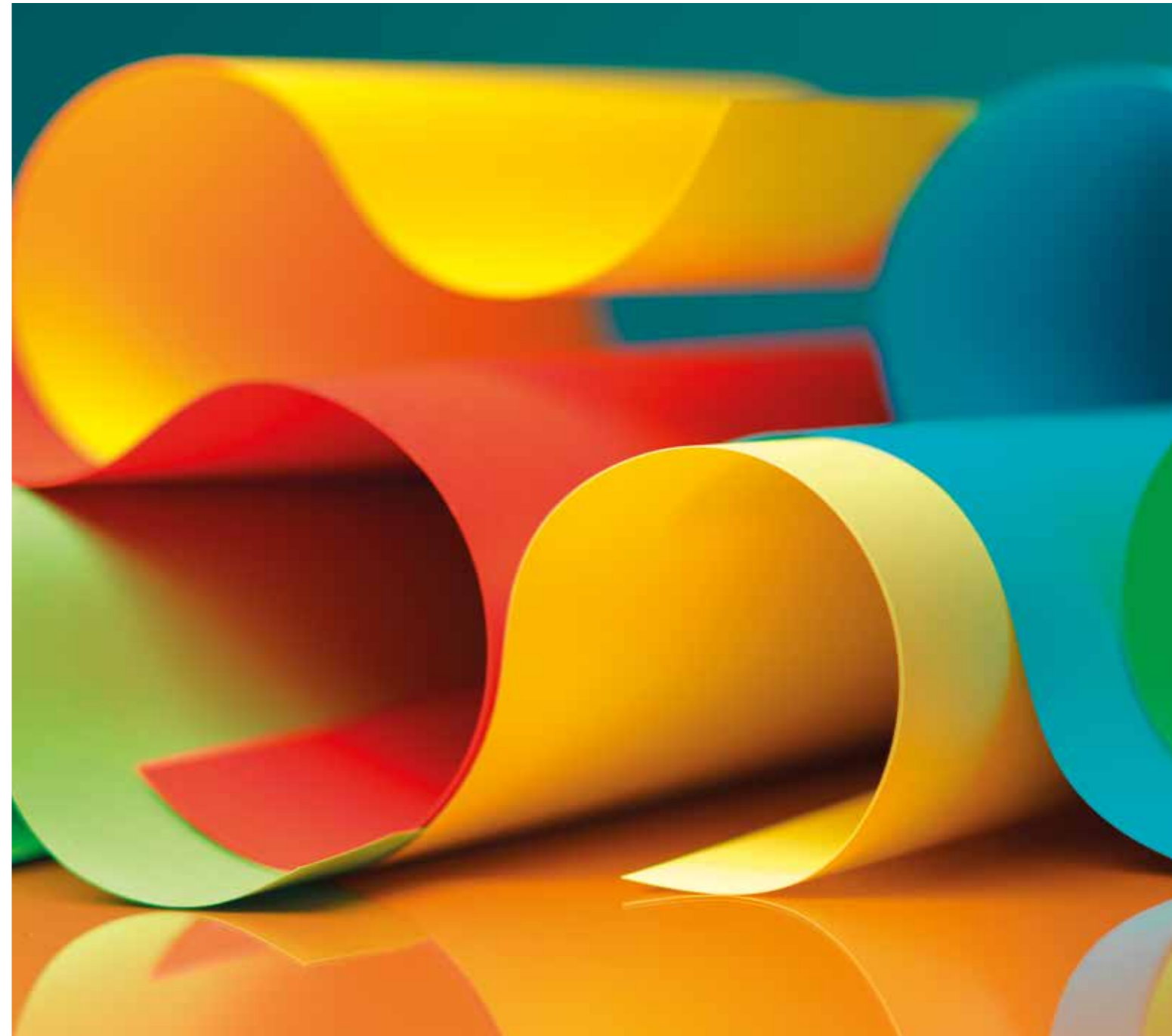
TMVW bevindt zich bijgevolg niet in een 'juridisch vacuüm'. De prestaties van 2015 en de plannen voor 2016 staan daarentegen garant voor **een FARYS en een TMVW, die consolideert en verder groeit.**

Wat is dan uiteindelijk de uitdaging?

- De procedure voor de opzet van een **nieuwe** intergemeentelijke samenwerking, zoals voorzien in het DIS, is gericht op de oprichting van nieuwe samenwerking en niet op de omschakeling van een bestaande intercommunale.

De toegepaste techniek ('partiële splitsing') gaf ongenoegen op de Buitengewone Algemene Vergaderingen van 29 juni 2015, waarop 'on-TMVW' gereageerd werd. Oprechte excuses waren op hun plaats.

- TMVW is uiteraard bereid alle aanbevelingen, wensen en richtlijnen van het Agentschap Binnenlands Bestuur en het kabinet van de bevoegde minister loyaal te volgen, maar onder welke vorm de transitie ook tot stand komt, het blijft een procedure zonder voorgaande, die onvermijdelijk onzekerheden in zich houdt.
- TMVW hoopt dat intensief overleg uiteindelijk correct gehonoreerd wordt, zodat zo snel als mogelijk een punt kan worden gezet achter de noodzakelijke omschakeling.





4. BESTUUR EN MANAGEMENT

// Inspraak en beslissingsbevoegdheid staan bij TMVW centraal. In de diverse bestuursorganen zetelen mandatarissen die letterlijk meewerken aan de dienstverlening. Daarnaast worden de provincies, het Vlaamse gewest en de andere deelnemers betrokken bij de werking van TMVW.



Bestuur en beheer

Bestuursorganen

Deelnames

Bestuur en beheer

Betrokkenheid en beslissingsbevoegdheid staan bij TMVW centraal. In de diverse bestuursorganen zetelen mandatarissen die actief meewerken aan de vormgeving van het beleid. Daarnaast zijn de provincies, het Vlaamse Gewest en de andere deelnemers direct betrokken bij de werking van TMVW.

Inspraak statutair verankerd

Drie essentiële kenmerken, statutair verankerd, maken blijvend het verschil uit:

- Alle deelnemers zijn vertegenwoordigd; geen enkele is dominant.
- De deelnemers zijn op directe wijze betrokken bij de activiteiten waaraan ze deelnemen. Ze hebben finaal het laatste woord.
- De organisatiestructuur en de individuele budgetten per divisie zorgen ervoor dat positieve schaaffecten niet leiden tot ongewenste kruissubsidies.

Bestuursorganen

De communicatie over de agenda's én de praktische organisatie van de vergaderingen voor de bestuursorganen gebeurt digitaal, zowel intern als extern.

De bestuursleden krijgen toegang tot extranet via een persoonlijke login met paswoord tot specifiek voor hen opengestelde documentatie van het bestuursorgaan waarvan zij lid zijn. Telkens wordt per mail verwittigd wanneer een document beschikbaar is. Ook de eigen betrokken personeelsleden krijgen een mail en kunnen op het intranet dezelfde documenten raadplegen en gebruiken.

Op de website wordt informatie over de samenstelling van de bestuursorganen en de beknopte verslagen van de vergaderingen ter beschikking gesteld.

Notulen van vergaderingen worden telkens na goedkeuring aan alle secretariaten van de deelnemers (gemeenten en andere vennoten) overgemaakt.

Vennoten die vragen hebben waarvoor een specifieke behandeling nodig is, krijgen een antwoord op maat.



Raad van Bestuur⁷

Voorzitter	Martine DE REGGE
Ondervoorzitters	Frank BRUGGEMAN Stephanie D'HOSE Jan FOULON Etienne SCHOUPPE Resul TAPMAZ Daniël TERMONT
Bestuurders	Ferry COMHAIR Lieven DEHANDSCHUTTER Jan DE KEYSER Guido DE PADT Denis DIERICK Leen DIERICK Martine GYSELS Dirk HOLEMANS Boudewijn LALOO Renaat LANDUYT Mirella LIMPENS Dirk LODEWIJK Ludo MONSET Philip PIERINS Dirk PIETERS Anne SCHIETTEKATTE Jurgen SOETENS Sami SOUGUIR Niels TAS Ilse UYTTERSROT Jean VANDECASTEELE Sofie VERMEERSCH Filip WATTEEUW Marc DE BUCK Dirk DE FAUW Vincianne LEGROS Elke ZELDERLOO
Waarnemers	William BLOCKMANS † Philippe VERLEYEN
Secretaris	Catherine MEYVAERT

College van Commissarissen

Voorzitter	Christophe PEETERS
Leden	Hedwin DE CLERCQ Chantal DE VRIESE Yves DESWAENE Bruno MATTHYS Caroline VAN PETEGHEM Bertrand VRIJENS Marc DE LAT Franky DEMON Yves MIROIR Frederik VANDENBOSSCHE Koen VAN ELSSEN Blijde VERCAMER Luc DECONINCK Francis VERMEIREN
Commissaris	Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, vertegenwoordigd door Lieven DELVA en Tim VAN HULLEBUSCH (Lid IBR)

Managementteam

Algemeen directeur	Ludy MODDERIE
Directeurs	Tom DEVOS Anouk DEVRIESE Ann FAUCONNIER Dirk VERBEELEN
Leden	Paul BALLINCKX Marleen DIERICKX Jo EECKHOUT Marc FLOOR Wim JACOBS Frederick LESSENS Catherine MEYVAERT Wim OLIVIÉ Inge OPREEL Bruno PESSENDORFFER Hilde VAN BELLEGHEM Daniel VAN DAMME Patrick VAN DEN HAUTE Martin WOLLAERT

7. Situatie 24 april 2016.



TMVW participeert in IMWV (Intercommunale Maatschappij voor Watervoorziening in Vlaanderen). IMWV is actief in de drinkwaterdistributie.

Alle deelnemers van IMWV zijn toevoerenoot bij TMVW. Als bedrijf is IMWV ook distributievenoot van TMVW wat in de praktijk betekent dat werken op het terrein voor klanten van IMWV op dezelfde manier gebeuren als voor TMVW.

Deelnemers

Aalter, Damme, Deinze, Gavere, Jabbeke, Kluisbergen, Lochristi, Lovendegem, Middelkerke, Nevele, Oudenaarde, Sint-Lievens-Houtem, Wetteren, Wortegem-Petegem, Zomergem en Zuienkerke.



TMVW is deelnemende maatschappij in de Vlaams-Brabantse drinkwaterdistributeur I.W.V.B. (Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant) en neemt er verantwoordelijkheid op voor beheer, exploitatie, investeringen en financiering.

Deelnemers

Beersel, Dilbeek, Drogenbos, Grimbergen, Halle, Kortenberg, Machelen, Merchtem, Sint-Genesius-Rode, Sint-Pieters-Leeuw, Tervuren, Wemmel en Zaventem.

de stroomlijn

De Stroomlijn is het klantencontactcentrum waarin naast EANDIS onder andere ook TMVW participeert. De medewerkers die voor TMVW werken, staan in voor het eerste contact met de klanten.

In 2015 kwamen 346.428 oproepen binnen bij de Stroomlijn. 98 % van deze oproepen werd binnen de 13 seconden beantwoord. De gemiddelde afhandelingstijd van een oproep duurde ongeveer 5 minuten.

SYNDUCTIS

SYNDUCTIS is een samenwerkingsverband tussen EANDIS, I.W.V.B. (Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant), IWVA (Intercommunale Waterleidingmaatschappij Veurne-Ambacht), TMVW en PROXIMUS (vroeger Belgacom). De huidige partners voor uitvoerings- en planningscoördinatie zijn Eandis, IWVA, FARYS|TMVW, I.W.V.B., Proximus, Pidpa (waarnemer) en De Watergroep (waarnemer). De partners voor enkel planningscoördinatie zijn Pidpa (Mechelen), De Watergroep en Infrac (riolering).

De partners van SYNDUCTIS werken samen rond zes assen:

- Planning van synergiewerken
- Uitvoering van projecten
- Communicatie
- Budgettering
- In kaart brengen van risico's
- Wegwerken van knelpunten.

Via een in eerste orde voorwaardelijke deelname (cf. piloot- en/of proefprojecten) overwogen ook De Watergroep en PIDPA in 2016 SYNDUCTIS te vervoegen.

TMVW participeert in SYNDUCTIS omdat ze het logisch vindt dat infrastructuurwerken van verschillende nutsbedrijven op het openbaar domein zoveel als mogelijk in synergie worden uitgevoerd. Wanneer werken structureel op elkaar worden afgestemd, is de doorlooptijd korter en is er minder hinder voor inwoners en weggebruikers. Coördinatie van werken zorgt bovendien ook voor lagere kosten omdat straten en wegen maar één keer moeten opgebroken worden. Communicatie rond de vooruitgang van de werken gebeurt in dit geval ook gegroepeerd.



De IC TMVW heeft eind juni 2014 samen met het AZ Jan Palfijn Gent AV en FARYS Solar de operator FARYS opgericht. Aan de huidige vennoten en de nieuwe geïnteresseerde publieke instellingen, die geen plaats vinden binnen de context van het decreet op de intergemeentelijke samenwerking (DIS) wordt aangeboden rechtstreeks te participeren in de operator FARYS.



FARYS SOLAR beheert een zonnepanelenpark met een maximumcapaciteit van 3,6 MWp verdeeld over 67 sites.



5. ACTIVITEITEN

// Vandaag is TMVW een flink uit de kluiten gewassen multiservicebedrijf dat een uitgebreid pakket van diensten en producten aanbiedt aan vennoten, klanten en andere publieke spelers. //

Drinkwater

Sanering van afvalwater

Sport, cultuur en recreatie

CREAT, powered by FARYS (en TMVW)

Intervia: weginfrastructuur intelligent exploiteren

Aanbod na de watermeter en voorbij de rooilijn

Drinkwater

DRINKWATER IN CIJFERS	2014	2015
aantal drinkwaterklanten	592.370	600.326
aantal nieuwe drinkwateraansluitingen	4.578	4.172
km toevoernet	630	630
km distributienet	11.103	11.049 ⁸
goedgekeurde investeringen (miljoen euro)	52,70	35,84
verkocht drinkwater in miljoen m ³	80,50	82,89
aantal onderzoeken waterkwaliteit	10.514	10.448

Aankoop en productie

TMVW produceert, koopt aan en voert het drinkwater aan tot bij de distributienetten (toevoer) en zorgt voor de verdeling ervan tot bij de eindklant (distributie).

TMVW produceert maar een beperkt deel van het drinkwater zelf, namelijk in Hautrage, Oudenaarde en Beersel. Het meeste water wordt aangekocht bij water-link, het Brusselse Vivaqua, het Nederlandse Evides en, in beperkte mate bij De Watergroep.

AANKOOP- EN PRODUCTIEPRIJS (€/M ³)	2014	2015
Vivaqua	0,82	0,82
water-link ov	0,39	0,41
Evides	0,55	0,54
TMVW	0,40	0,40
GEMIDDELDE	0,56	0,58

AANKOOP EN PRODUCTIE (IN M ³)	2014	%	2015	%
Vivaqua	32 186 031	39,02	33 789 740	39,81
water-link ov	38 193 132	46,30	38 937 711	45,88
Evides	2 005 819	2,43	1 926 447	2,27
TMVW	9 992 421	12,10	10 068 850	11,86
De Watergroep	103 191	0,12	102 779	0,12
Diversen	25 686	0,03	46 434	0,05
TOTAAL	82 506 280		84 871 961	

8. In 2015 is overgeschakeld naar een nieuw GIS platform (WaterOffice). Dit ging gepaard met een aantal correcties van het drinkwaternet, waardoor de totale lengte van het distributienet in min werd bijgesteld.

De stijging van de drinkwaterverkoop ten opzichte van 2014 is voornamelijk het gevolg van meteorologische omstandigheden. Tot mei 2015 was de afname van dezelfde grootteorde als in 2014. Vanaf juni tot en met november lag deze merkbaar hoger. Dit is te verklaren door het warmere weer in de zomerperiode (in 2015 waren er 7 hittedagen en 31 zomerse dagen tegenover respectievelijk 2 en 21 in 2014). Bijkomend was de neerslaghoeveelheid vanaf februari 2015 tot en met november 2015 onafgebroken lager dan de gemiddelde waarde, waardoor vooral in het najaar ook een hogere drinkwaterverkoop genoteerd werd.

Investeren in duurzame netten

TMVW investeert op grote schaal in haar drinkwaterinfrastructuur en hoopt zo haar netwerk performant te houden voor de toekomst.

De ambitie is om de netten elke 100 jaar te vervangen. In 2015 werd 35,8 miljoen euro geïnvesteerd in transport- en distributie-infrastructuur, de laatste 10 jaar was dit in totaal ruim 390 miljoen euro. Nieuwe leidingen werden aangelegd, ontdebeld, verplaatst of vernieuwd.

Slim investeren, betekent verstandig omgaan met de beschikbare financiële middelen. Bestaande leidingen die nog in goede toestand zijn, worden dan ook zo lang mogelijk operationeel gehouden.

Drinkwatermodellen

Inventarisatie van de ligging en de toestand van de netten laat toe om met kennis van zaken te beslissen welke investeringen het efficiëntst zijn. Correcte lokalisatiegegevens zijn ook nodig om de graafschade bij grondwerken te beperken.

Om beter te begrijpen hoe het drinkwaternet in verschillende situaties reageert, stelt TMVW systematisch drinkwatermodellen op. Aan de hand van drie belangrijke parameters - de druk aan de hoofdwatmeter, verbruiksgegevens van klanten en de toestand van het leidingennet - kan de reactie gesimuleerd worden in normale omstandigheden, bij extreme omstandigheden en bij een bezoedeling. Ook de impact van geplande netaanpassingen kan in het model doorgerekend worden. Knelpunten worden zo opgespoord en proactief aangepakt.

Op vandaag zijn de netten van zone Ronse en een deel van zone Gent gemodelleerd. In 2016 wordt zone Asse aangepakt. Zone Brugge wordt samen met de rest van zone Gent in 2017 en begin 2018 gemodelleerd.

Investeren in kwaliteit



De kwaliteitscontrole van het drinkwater van bron tot kraan wordt opgevolgd door het eigen, gecertificeerd TMVW-laboratorium.

- Waterwinningen in Wallonië, Ronse, Oudenaarde en Beersel
- Watertorens en reservoirs
- Controle aan de tapkraan bij de klanten
- Controle na werken, bij lekopsporing.

Via een externe partner wordt ook een **bijkomende** kwaliteitsopvolging ingebouwd. Quality Control beoordeelde in 2015 de 'controle van het proces' en de 'onderzoeken op het eindproduct' als gunstig.

9. Belgische Accreditatie-instelling

10. Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van het Vlaams reglement inzake erkenning m.b.t. het leefmilieu.



In 2015 werd door een extern gespecialiseerd laboratorium een eerste screening uitgevoerd naar asbest in drinkwater. Er werden geen verhoogde concentraties aangetoond. Ook de screening van niet-genormeerde stoffen zoals medicijnen en hormonen wordt opgevolgd in samenwerking met internationale specialisten.

In het belang van de volksgezondheid wordt in opdracht van de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) ook verder aandacht gevraagd voor de sensibilisering van putwatergebruikers en loodpreventie in scholen.

Bruinwaterproblematiek

In bepaalde delen van het distributienet van TMVW zijn er regelmatig problemen met bruin water.

Dit komt deels door de aanmoediging om zuinig om te springen met leidingwater door voor een aantal toepassingen (toiletspoeling, wasmachine ...) regenwater te gebruiken. Door het dalend drinkwaterverbruik kan de stroomsnelheid in de leidingen zo sterk dalen dat in wijken met gietijzeren drinkwaterleidingen de roestdeeltjes bezinken en zich geleidelijk opstapelen. Wanneer

het normale stromingspatroon wordt verstoord, kunnen deze deeltjes opwerpen. Dit is vooral het geval bij zachter water, afkomstig van oppervlaktewaterwinning. Dit water bevat minder kalk en laat dus geen beschermlaag achter op de leidingen, zodat meer roestdeeltjes kunnen vrijkomen.

PILOOTPROJECTEN ZELZATE EN WONDELGEM-MARIAKERKE

TMVW realiseert een ruim pilootproject, concreet in de Vogelwijk in Zelzate en in Mariakerke – Wondelgem. De bruinwaterproblematiek wordt er in twee fasen aangepakt:

Vervanging gietijzeren leidingen

Om het probleem definitief op te lossen worden de gietijzeren leidingen integraal vervangen. Waar het kan, gebeuren de werken in synergie met andere nutsoperatoren. De vervanging van de leidingen gebeurt in clusters voor een maximaal effect na de werken.

Tijdelijke acties

In afwachting van de duurzame oplossing wordt in de getroffen gebieden extra gespoeld tijdens de nacht en/of wordt overgeschakeld naar alternatieve waterbevoorrading via een andere drinkwaterbron. De kwaliteit wordt bovendien nauwgezet opgevolgd door wekelijkse staalnames.

Sanering van afvalwater

AFVALWATER IN CIJFERS	2014	2015
aantal klanten zuivering	530 545	536 617
aantal nieuwe rioolaansluitingen	1 587	1 371
aantal kolkenreinigingen	600 000	600 000
aantal IBA's in beheer	739	994

TMVW is decretaal verantwoordelijk om het verbruikte drinkwater te saneren. Daarom vertrouwen steden en gemeenten het beheer van onder andere de lokale inzamel- en transportinfrastructuur (riolering) toe aan TMVW.

Elke deelnemer kiest op maat uit een breed totaalpakket: dagelijkse exploitatie van rioleringsstelsels en lokale zuiveringsinstallaties, ontwerp en realisatie van investeringen, financiering, klantenbeheer.

TMVW pakte de sanering planmatig aan, lang voor de eerste gewestelijke uitvoeringsplannen een feit waren. Het saneringsbeleid is opgebouwd rond drie pijlers: investering, onderhoud en opbouw van kennis.

Zowel planning, budgettering als uitvoering van de rioleringsprojecten en exploitatie van de rioleringsinfrastructuur gebeuren in nauw overleg met de technische diensten van de vennoten.

RioVisie en Bètavisie

RioVisie en daarna Bètavisie kwamen er om de zoneringsplannen om te zetten in uitvoeringsplannen, op basis van de informatie die toen beschikbaar was. Een **driesporenbeleid**, waarbij middelen voorzien worden voor de uitbouw van de rioolinfrastructuur (1), het in stand houden van de bestaande infrastructuur (2) en de exploitatie van het huidige en toekomstige rioolnetwerk (3) waren het uitgangspunt.

Zuiveringsgraad gehaald

Het was de gezamenlijke ambitie van de zuiveringsvennoten om tegen 2015 een gewogen gemiddelde zuiveringsgraad van 80 % te halen. De **doelstelling** werd ruimschoots **gehaald** en ondertussen staat de teller al op 83,5 %.

Dit was vooral mogelijk dankzij de specifieke kenmerken van het **concept AquaRio**:

- Realistische budgetten
- Verhoogde investeringscapaciteit tot 2015
- Prefinanciering
- Budgethorizon van 6 jaar
- Jaarlijkse actualisering budgetten.

Investeren in saneringsinfrastructuur

Blijvend investeren in de saneringsinfrastructuur is een pure noodzaak. TMVW heeft dit vanaf het begin begrepen en stelde sinds 2005 in totaal reeds een € half miljard eigen budget ter beschikking.

Een beschikbaar budget van nog eens € 345 miljoen voor de periode 2016 – 2021 (exclusief de middelen voorbehouden voor exploitatie) garandeert dat de investeringsinspanningen ook in de toekomst op hoog niveau kunnen verdergezet worden.

Investeren in onderhoud

Eigen personeel en externe aannemers onderhouden de infrastructuur op een gestructureerde manier. Het aanbod start bij het ruimen van kolken, riolen en waterlopen en eindigt bij het uitvoeren van interventies.

Performante riolen, goed onderhouden waterlopen en grachtenstelsels staan borg voor een optimaal saneringsresultaat. Knelpunten zoals aanslibbing of andere afvoerbelemmeringen in kaart brengen, zijn dan ook belangrijk.



Naast deze riooldatabank worden ook hydraulische modellen ontwikkeld om knelpunten in kaart te brengen. Deze rioolmodellen simuleren de impact van nieuwe verkavelingen en investeringen. Onverwachte wateroverlast kan zo grotendeels vermeden worden.

Waterlopeninventarisatie

Voor een performant saneringsbeleid moeten afvalwater en regenwater waar het kan via twee aparte leidingen worden afgevoerd. Daarnaast is het essentieel dat waterlopen en grachtenstelsels in goede conditie zijn. Een actuele inventaris helpt daarbij.

De waterlopeninventarisaties zijn via een internetapplicatie toegankelijk voor de vennoten.

Nadat mogelijke knelpunten zoals lozingspunten en dichtslibpunten in kaart zijn gebracht, wordt een programma voor preventief onderhoud opgesteld.



GEBIEDSDEKKEND UITVOERINGSPLAN (GUP)

Het GUP regelt de **uitvoering** en de **timing** van zowel de gemeentelijke als de bovengemeentelijke projecten. Op 8 januari 2015 werd het openbaar onderzoek beëindigd en behandelde de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) alle opmerkingen. Eind december 2015 werd het GUP vastgelegd door de Vlaamse Regering.

De beslissing van de Vlaamse regering maakt de timing bindend. Alle opgenomen projecten (leidingen en individuele behandelingsinstallaties (IBA)) die nog moeten uitgevoerd worden, krijgen van VMM een prioriteitsniveau van 1 tot 12. Projecten met prioriteit 1 en 2 betreffen projecten met betrekking tot 'beslist beleid'. Voor het werkingsgebied van TMVW moeten voor € 8,4 mio projecten met prioriteit 1 worden aangelegd en € 39,3 mio projecten met prioriteit 2. Daarnaast moeten nog IBA's worden geplaatst, waarvoor in het GUP minimale doelstellingen per gemeente zijn vastgelegd.

Kenniscentrum

TMVW investeert in moderne 'tools' die helpen om de netinfrastructuur van drinkwater en riolering in kaart te brengen en te beheren.

Riooldatabank en hydraulisch model

Vennoten en partners krijgen toegang tot een gedetailleerde riooldatabank, die via internet kan geraadpleegd worden.



Planafhandeling via KLIP

Het Kabel- en Leidinginformatieportaal, kortweg KLIP, is een internettoepassing die een betere informatiedoorstroming tussen alle partijen die betrokken zijn bij grondwerken, mogelijk maakt. Graafschade aan kabels en leidingen vermijden, is de doelstelling.

In het KLIP-decreet zijn de regels vastgelegd voor de gebruikers ervan. Het indienen van een KLIP-plaanaanvraag is in het Vlaams gewest sinds 1 september 2009 verplicht bij grondwerken. Door de koppeling tussen het (Vlaamse) KLIP en het (federale) KLIM¹¹ volstaat een plaanaanvraag in één van beide portalen voor grondwerken in Vlaanderen.

In het wijzigingsdecreet van 2014 staat dat in de digitale fase naast de plaanaanvraag ook de planafhandeling via het KLIP zal verlopen.

TMVW heeft in de loop van 2015 haar GIS-applicatie voor drinkwatertoevoer en -distributie aangepast om te kunnen voldoen aan de nieuwe verplichtingen van het KLIP-decreet. Dit gebeurt via 'WaterOffice'. Deze nieuwe toepassing laat

toe om nieuwe projecten rechtstreeks in GIS te ontwerpen en planafdrukken te automatiseren. Vennoten kunnen gebruik maken van dit platform.

MEER COMFORT BIJ GEPLANDE EN ONGEPLANDE WERKEN

Sinds 1 maart 2016 worden klanten persoonlijk via mail en sms verwittigd van Geplande en Ongeplande Werken (GOW). Ook gemeenten-vennoten worden via hun lokale contactpersonen sneller en gericht geïnformeerd over werken op hun grondgebied. Klanten zien op werken.farys.be in één oogopslag of er werken in hun buurt zijn en of ze hinder veroorzaken. Alle lopende werken die meer dan één dag in beslag nemen, worden opgelijst samen met alle storingen die een effect hebben op de normale drinkwaterlevering.

Daarnaast zorgt een speciale procedure ervoor dat snel in alternatief drinkwater wordt voorzien, telkens als er langer dan acht uur geen water uit de kraan komt of als er een bezoedeling is.

Deze nieuwe verwittigingsmethodiek, de snellere alternatieve bevoorrading en de website zijn een cruciale stap om klanten **proactief** te informeren over geplande en ongeplande werken die langer dan één dag duren en van geplande en ongeplande wateronderbrekingen.

11. KLIM is een federaal meldpunt voor grondwerken in de buurt van hoogspanningsleidingen en installaties voor het vervoer van gasachtige en andere producten door middel van leidingen.

Sport, cultuur en recreatie

'Vlamingen hebben een speciale band met sport en de verwachtingen zijn hoog. Ze willen een ruim publiek sportaanbod, liefst om de hoek en dit voor een spotprijs. Hieraan voldoen is geen sinecure. In deze sector is duidelijk nood aan een publiek engagement gekoppeld aan substantiële subsidie-inspanningen om de geringe ticketopbrengst te compenseren.'

SPORT IN CIJFERS	2014	2015
Zwembaden in beheer	23	24
Andere sportinfrastructuur in beheer	51	54
Vennoten	29	31

TMVW beheert zwembaden, sporthallen en buitenterreinen van steden en gemeenten en andere publieke spelers. De uitdaging is om meer kwalitatief sportaanbod uit te bouwen met het voorziene budget, ook als dat noodgedwongen wat krimpt. Kostenbeheersing en efficiënt inzetten van materiaal en diensten is dan ook een logische invalshoek. Elk project is uniek en vertrekt vanuit de behoefte van de betrokken partners.

TMVW-model slaat aan

Het TMVW-model - een totaalpakket waaruit op maat kan gekozen worden - werpt ook hier haar vruchten af. Financiële optimalisatie, inclusief financiering, afschrijvingstermijnen die aansluiten bij de technische levensduur van een sportaccommodatie, schaafeffecten en knowhow, staan hiervoor garant.

Van screening tot exploitatie

Het aanbod van TMVW gaat van het screenen van installaties en gebouwen, het helpen bij het beheer ervan, het zorgen voor de nodige keuringen en vergunningen, het bewaken van de brandveiligheid tot het opvolgen van de conformiteit met de milieuwetgeving.

TMVW kan ingeschakeld worden voor het onderhoud van de infrastructuur of voor kleine herstellingen. Ook grote projecten zoals renovatie en nieuwbouw zijn mogelijk.

Op indirecte wijze, door het ter beschikking stellen van operationele sportaccommodaties, draagt TMVW bij tot de realisatie van het sportbeleidsplan. Dit beleid en de invulling ervan blijven de exclusieve verantwoordelijkheid van de vennoot.

Ondertussen bouwde TMVW in al deze domeinen een uitgebreide ervaring op.

Optimalisatie

TMVW evalueert de sportaccommodaties in haar beheer op efficiëntie. De exploitatie optimaliseren om de service aan de sporter te verbeteren, is hierbij de drijfveer. Voor elke accommodatie wordt een procedure- en exploitatiehandboek opgemaakt. De bedoeling is overbodige kosten te voorkomen en materiaal en personeel zo efficiënt mogelijk in te zetten.

Het optimalisatieproces verloopt in nauw overleg met bestuur en personeel van de vennoten, de individuele bezoekers van de accommodatie, clubs en scholen en natuurlijk conform de vigerende wetgeving. Snoeien in de kosten gaat daarbij nooit ten koste van kwaliteit of veiligheid.

Autonome partners

TMVW ondersteunt publieke spelers, met respect voor hun **autonomie**. Partners kiezen zelf waarvoor zij TMVW inschakelen, voor een volledig pakket of voor een kleinere opdracht. Belangrijke beslissingen worden bovendien **pas uitgevoerd na expliciet akkoord** van de betrokken partner.

Elke vennoot kan met dat doel rekenen op de service van een **persoonlijke account**, die samen met hem de behoeften in kaart brengt en de realisaties opvolgt.

Het verschil maken

Sinds de opstart van de divisie Sport investeerde TMVW in totaal al **€ 100 miljoen**.

Het resultaat van al die inspanningen wordt bovendien extern gekeurd op kwaliteit.

Kwaliteit, veiligheid en service zijn belangrijk, daarom krijgen sportaccommodaties die worden beheerd door TMVW na een positieve audit een extern keurmerk van het onafhankelijke instituut Quality Control.

Dit label kan behaald worden als het personeel van de accommodatie zich integrale kwaliteitszorg eigen maakt en dit op het vlak van infrastructuur, bezoekers, omgeving en sport dagelijks in de praktijk brengt. Deze accommodaties voldoen niet alleen aan de wettelijke vereisten eigen aan gebouwenbeheer, ze scoren ook goed op veiligheid, hygiëne en klantvriendelijkheid van het personeel.



CREAT powered by FARYS (EN TMVW)

'CREAT ontstond op het kruispunt van vraag en aanbod. Enerzijds was er een publieke vraag naar ondersteuning die de gemeentegrenzen overschrijdt. Anderzijds had TMVW door haar organische groei een aanbod van ervaring met aankoopprocessen dat zij kon inzetten voor externe partners.'

De aankoopdienst van TMVW bouwde de afgelopen jaren heel wat ervaring op met aankoopprocessen en de selectie van de beste aannemers, dienstverleners en leveranciers uit het markt-aanbod. De servicelijn CREAT zet deze expertise breed in voor externe partners.

Focus op publieke markt

CREAT profileert zich als 'facilitator' die complexe en technische administratieve vraagstukken, die niet tot de kerntaak van haar partners behoren, overneemt. CREAT biedt een totaalconcept van diensten en producten voor lokale overheden en andere partners, die gebonden zijn door dezelfde wetgeving overheidsopdrachten.

Standaard aanbod en maatwerk

Sinds haar oprichting bouwde CREAT al een omvangrijke catalogus op met zowel standaard producten als maatwerk. De huidige portfolio bevat een 40-tal operationele raamovereenkomsten in uiteenlopende domeinen: kantoor, uitrusting, mobiliteit, personeel, wegbeheer, facility management, care, recreatie, onderwijs ... En het aanbod groeit nog.

Eenvoudige bestelapplicatie

Elke partner krijgt toegang tot een bestelcatalogus via een handige web-applicatie. Bestellen kan op elk moment. Via een online helpdesk kan o.a. het bestelbudget worden opgevolgd.

CREAT MAAKT HET VERSCHIL

- Elke partner kan afroepen op raamovereenkomsten die TMVW of de operator FARYS hebben afgesloten. Het aanbod is vooraf gekend, zowel op technisch vlak als wat de prijs betreft.
- Partners kunnen beroep doen op kwaliteitsvolle dienstverleners die vooraf geselecteerd zijn.
- De private markt wordt continu geprikkeld door de permanente marktconsultaties. De beste prijs-kwaliteitsgarantie wordt zo gegarandeerd.
- Projectbegeleiding, back-up, toezicht op maat.
- Standaard aanbod en maatwerk.
- Partners betalen een minimale beheerskost.

Experts binnen handbereik

De partners van CREAT kunnen een beroep doen op de ervaren experts van CREAT. Kennis in wetgeving, techniek en onderhandelingen komt zo binnen handbereik.

Door de nauwe samenwerking van het CREAT-team met het vaste aankoopteam van TMVW, krijgen partners de beste oplossing voor de meest uiteenlopende vragen in een breed gamma van sectoren.



ONDERSTEUNING TEGEN KOSTENDE PRIJS

CREAT biedt producten, diensten en werken aan tegen een uniforme prijs.

Voor de aankoop van standaardproducten of -diensten vraagt CREAT een standaardprijs waarin de schaal- en volume-effecten zijn verwerkt.

Voor maatwerk wordt een uurtarief aangerekend, dat afhangt van het profiel van de medewerkers die worden ingezet.

Partners betalen ook een beheerskost. Deze bijdrage hangt af van de complexiteit van de opdracht, de nazorg en de verwachte omzet in globaal per deelnemer.

InterVia: weginfrastructuur intelligent exploiteren

Werken aan de water- en rioleringsinfrastructuur gaan bijna altijd gepaard met wegeniswerken.

Geplande werken aan de water- en riolinfrastuctuur worden vaker dan vroeger uitgesteld omdat er onvoldoende middelen zijn voor de noodzakelijke begeleidende wegenwerken. Om dit te ondersteunen, heeft TMVW wegbeheer in haar dienstenpakket opgenomen.

Kiezen uit een totaalpakket

Vennoten en deelnemers kiezen zelf uit een ruim aanbod van onderhoudswerken: voetpaden, wegen en bestrating, signalisatie, verkeersborden en verkeerslichten, ruimen van grachten, snoeien van struiken ... het kan allemaal. Maar ook grotere opdrachten zoals het aantrekken van een studie-bureau of een aannemer, van projectmanagement tot de organisatie en coördinatie van een investeringsproject van a tot z kan TMVW op zich nemen.

Aanbod na de watermeter en voorbij de rooilijn

'Met AquaDomo en Reni overschrijdt TMVW de fictieve grens 'tot aan de watermeter'. Dit is nodig omdat problemen met de binneninstallatie verder reiken dan deze kunstmatige drempel.'



Gebouwen structureel legionellaveilig maken?
Sanitaire installaties effectief desinfecteren?
Putwater op maat met kwaliteitsbewaking of een betrouwbare waterzuiveringsinstallatie? Regenwater hergebruiken voor toiletspoeling of irrigatie van park, tuin of sportvelden?

AquaDomo is de partner voor watermanagement en waterbeheer op maat voor bedrijven en publieke spelers.

Legionellabeheer blijft de kerncompetentie van AquaDomo. Daarom werd in 2015 opnieuw mee-

gewerkt aan de stuurgroep die het addendum en de uiteindelijke herziening van de Best Beschikbare Technieken (BBT) voor legionellabeheersing in nieuwe sanitaire systemen voorbereidt.



Als waterexpert informeert TMVW over het duurzaam gebruik van water. Het hergebruik van hemelwater is daar een belangrijke pijler van. Sinds oktober 2015 biedt TMVW een antwoord

op de groeiende vraag naar hemelwaterrecuperatiesystemen via de servicelijn Reni. Naast informeren en adviseren levert en plaatst de klantendienst van Reni ook hemelwaterinstallaties bij particulieren.

Zeven all-in-one pakketten voor regenwaterrecuperatie (put, filters en pomp) worden online aangeboden via een gebruiksvriendelijke website. Doelgerichte vragen die rekening houden met alle parameters voor wettelijk en praktisch gebruik, leiden de klant naar een regenwaterpakket dat voldoet aan zijn specifieke behoeften. Klanten die de pakketten in het echt willen zien en een technische toelichting wensen over de voorschriften, kunnen terecht in de showroom in het hoofdkantoor in Gent.

Reni informeert bouwers en verbouwers over de goede praktijken van hemelwaterrecuperatie op beurzen en via Livios, het online platform voor de professional in de bouwsector.



NIEUW

Op vraag van klanten ontwikkelde Reni vier speciale renovatiepakketten voor bestaande regenputten. Vaak hebben eigenaars wel een regenput, maar is deze niet aangesloten of is er geen enkele (voor)filter.





6. MEDEWERKERS

“ TMVW heeft een groot team met veel jonge medewerkers. De verhouding vrouwen-mannen blijft stijgen. Eind 2015 is dit vier versus zes. Zeven jaar geleden was dit nog drie tegenover zeven. ”

Kerncijfers



In 15 jaar tijd groeide het aantal personeelsleden van 345 naar 784: een stijging van 127%. De verbreding van het serviceaanbod en de profilering als dynamische werkgever spelen hierbij duidelijk een rol.

Functieprofielen flexibel inzetten

Het aantal personeelsleden van TMVW blijft de laatste jaren zo goed als constant en toch blijft het dienstenpakket gestaag uitbreiden. Dit is mogelijk omdat in het bedrijf mensen werken met heel uiteenlopende functieprofielen: buizenfitters, reders, technici, projectcoördinatoren, aankopers, projectleiders en administratieve medewerkers.

Het zo rendabel mogelijk inzetten van de beschikbare capaciteit blijft een absolute prioriteit. Interne mobiliteit maakt het mogelijk om medewerkers in overleg flexibel in te zetten. Dit leidt tot een win-winsituatie voor beide partijen en voor de klanten. Het bedrijf kan blijven groeien als interpublieke servicedienst en medewerkers krijgen de kans om zich verder te ontplooiën.

Coaching en vorming

TMVW investeert in de zelfontplooiing van haar medewerkers. Bij indiensttreding zorgt een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) ervoor dat nieuwe medewerkers wegwijs worden gemaakt in hun job.

Maar ook tijdens hun loopbaan worden medewerkers van dichtbij gevolgd en krijgen ze gerichte opleidingen die zijn aangepast aan hun specifieke behoefte. In 2015 werd een brede waaier aan opleidingen georganiseerd, in totaal goed voor 19.414 uren vorming. Per medewerker werd in 2015 gemiddeld 25 uur opleiding gegeven.

Voor de opleidingen wordt zoveel mogelijk eigen personeel als docent ingeschakeld. Externe vormingspartners worden beperkt en gericht ingezet. Specifieke technische kennis van medewerkers die het bedrijf verlaten wordt gevaloriseerd en in stand gehouden dankzij een kennisborgingsstelsel.

Onthaal

1% 38 deelnemers

Vaktechnisch

13% 534 deelnemers

Keuring privéwaterafvoer
Dimensionering riolering
Staalnames
Werfbezoeken
Algemene introductie water
UNI-koppelingen
Mobiele veldwerkersapplicatie
Bijtscholing redders

Infosessies

31% 783 deelnemers

FARYS on tour
Activiteiten

Wet- en regelgeving

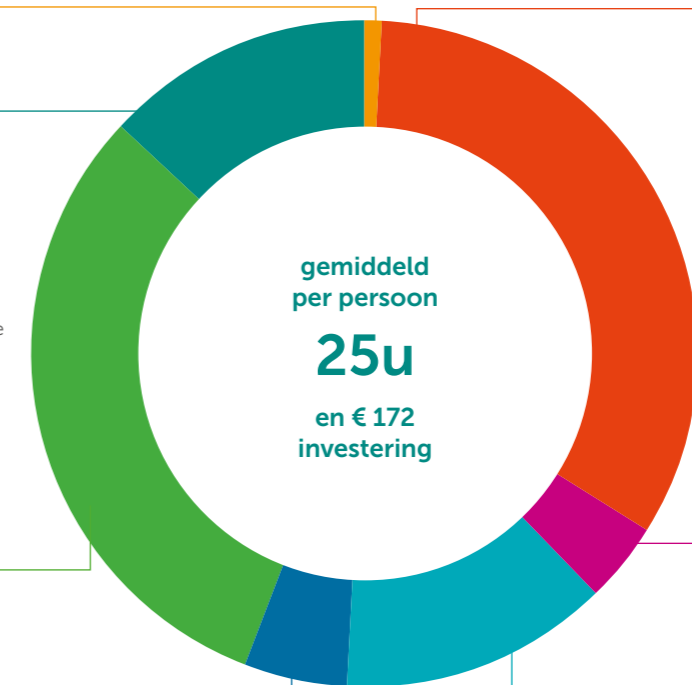
5% 147 deelnemers

Wet overheidsopdrachten

ICT

1299 deelnemers 33%

CRM
Water-Office
SAP
Office



Veiligheid en preventie

307 deelnemers 4%

CLP
Brandpreventie
Asbest- en gasdetectie
EHBO

Management

215 deelnemers 13%

Klantgerichtheid
Communicatie
Leidinggeven

Syndicaal overleg

In 2015 zijn er 35 protocols afgesloten. Tijdens 12 Syndicale Werkgroepen en 9 Bijzondere Comités werden deze voorbereid.

Verder hebben de volgende vergaderingen plaatsgevonden:

- Basis Overleg Comité (overleg op niveau vestiging): 33 keer
- Tussen Overleg Comité: 1 keer
- Coördinatie Comité: 8 keer.

Ter illustratie hieronder twee concrete voorbeelden van modern en dynamisch publiek overleg.

Protocol nr. 937 'Concept statutaire tewerkstelling binnen FARYS en TMVW. Optie voor de toekomst met respect voor het verleden' bevestigt de statutaire tewerkstelling naar de toekomst onverkort, maar in een geactualiseerde vorm. Dit akkoord legt mee de basis van een toekomstgerichte bedrijfsdynamiek, met de focus op alle 'stakeholders': vennoten, klanten, bedrijf en medewerkers.

Protocol nr. 946 vertaalt en verankert de basiswaarden (deskundig, open, baanbrekend, betrokken en klantgericht) van FARYS en TMVW binnen het functionerings- en evaluatiegebeuren.



7. KLANTEN

// Twitter: "Ik moet toegeven, de klantendienst van **#FARYS** is wel sterk. Zeker in de sector. Zeer goede opvolging van hun klanten. **#mooi zo** //

TMVW werkt als publiek bedrijf zoals de private sector.

Producten en diensten worden aangeboden vanuit reële klantenbehoeften. Klanten ontzorgen door een uitstekende dienstverlening is het uitgangspunt; streven naar klantentevredenheid een attitude.

Klantenservice centraal

Uniek klantendossier

Het uniek digitaal klantendossier zorgt ervoor dat elke soort klantenvraag adequaat kan opgenomen worden.

Snel antwoorden

Klanten krijgen professioneel getrainde medewerkers aan de telefoon, die meedenken met hen. Luistervaardigheid, betrokkenheid en probleemoplossend handelen, staan centraal.

97 % van het totaal aantal inkomende telefoonoproepen wordt effectief beantwoord, gemiddeld binnen 16 seconden. Dit is een responstijd die ruim onder de norm van de sector ligt.

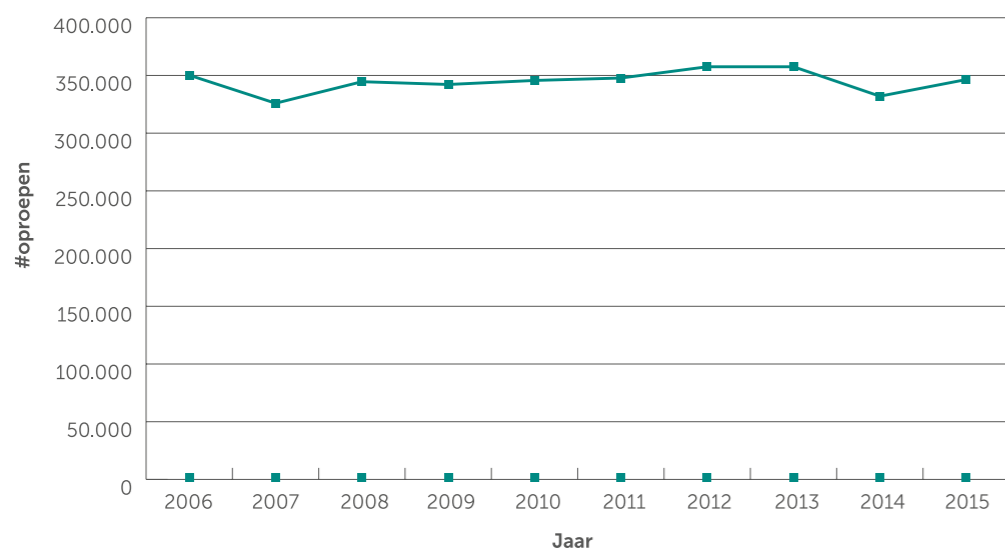
De zachte winter van 2014 en het (gelukkig) uitblijven van (grote) calamiteiten zorgden voor een daling van het aantal oproepen ten opzichte van 2013. 2015 positioneert zich tussen de beide vorige jaren in.

Dossiers snel verwerken

Twee derde van de schriftelijke klantenvragen (via contactformulier op de website, verhuisdocumenten of brieven) worden binnen de vier werkdagen door de Stroomlijn (de 'front office') afgewerkt.

De overige dossiers zijn complexere klantenvragen, waarvoor bijvoorbeeld bijkomende informatie van de klant (meterstand, klantgegevens, akkoord ...) of een plaatsbezoek nodig zijn. Deze dossiers worden binnen de 11 werkdagen in de eigen, zogenaamde 'back office' behandeld door gespecialiseerde dossierbeheerders.

Aantal inkomende oproepen de Stroomlijn



Klachten managen met SLA

Klantenvragen worden afgehandeld volgens 'Service Level Agreements' (SLA). Soms lukt het niet om het probleem onmiddellijk op te lossen en dan is een objectieve en onafhankelijke insteek noodzakelijk. Hier brengt de interne ombudsdienst soelaas, die handelt volgens de richtlijnen voor klachtenbehandeling, zoals voorzien in het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR). Dit reglement bindt klanten en leveranciers op Vlaams niveau op het vlak van drinkwaterlevering en sanering van afvalwater.

Debiteurenbeheer

De wettelijke verplichtingen rond aanmanen werden ook vastgelegd in het Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR).

TMVW gaat verder dan de wettelijke verplichtingen:

- De klant krijgt een ruimere periode om het openstaande saldo te regelen dan de wettelijke verplichtingen. Wanneer de klant vragen heeft over zijn factuur, dan wordt de aanmaancyclus geblokkeerd, totdat de klantvraag is uitgeklaard.
- Na de wettelijk verplichte herinnering wordt bij niet-betaling een niet-aangetekende ingebrekestelling verstuurd. De niet-aangetekende ingebrekestelling is een stap extra bovenop de wettelijk verplichtingen. Deze brief zorgt ervoor dat klanten alsnog betalen zonder tussenkomst van de incasso-partner/ advocaat.
- Komt er dan nog geen betaling binnen, dan wordt de grootte van het in te vorderen bedrag geëvalueerd en wordt het dossier in functie hiervan doorgestuurd naar het incassobureau of de advocaat.

Op 1 juli 2015 werd de administratieve kost van 7,5 € verschoven van de niet-aangetekende ingebrekestelling naar de herinnering.

In de 2^{de} helft van 2015 blijken **minder herinneringen (3 %)** uitgestuurd. Meer klanten zijn dus gemotiveerd om hun factuur tegen vervalddag te betalen.

Extra zorg voor klanten die het financieel moeilijk hebben

De toegang tot drinkwater is een universeel recht. Daarom geeft TMVW al jaren een aanzienlijke korting aan sociale klanten, nog voor dit door de Vlaamse overheid werd opgelegd via de sociale openbare dienstverplichtingen begin 2014. Soms is immers een extra duwtje in de rug welkom. Het bedrijf reserveert jaarlijks ongeveer vijf miljoen euro voor sociale kortingen.

TMVW heeft 33.993 klanten die van een sociaal tarief genieten. Deze klanten betalen geen abonnementsvergoeding of bovengemeentelijke en gemeentelijke saneringsbijdrage.

Klanten met een collectieve watermeter die van een sociaal tarief genieten, krijgen de compensatie rechtstreeks via hun rekening uitbetaald. TMVW kent 16.293 gerechtigden.

Digitaal regelen

Sinds 22 september 2014 biedt TMVW de facturen ook digitaal aan via het digitaal archiefplatform Doccle. Inmiddels zijn bijna **12.000 klanten** van TMVW aangesloten op Doccle.

In mei 2015 werd ook de betaalknop geïntroduceerd. Met deze nieuwe toepassing kan de klant zijn factuur in het Doccle-archief onmiddellijk betalen via de betaalknop. Bijna **25 %** van de Doccle-klanten maken hiervan gebruik.

Nieuwe tariefstructuur

De Vlaamse overheid voerde vanaf 1 januari 2016 een nieuwe, uniforme tariefstructuur in voor alle Vlaamse waterbedrijven.

Wat veranderde er?

- Er worden **twee klantengroepen** onderscheiden: huishoudelijke en niet-huishoudelijke klanten.
- Op de factuur worden de **drie componenten** van het vroegere geïntegreerd watertarief (drinkwaterlevering, gemeentelijke bijdrage en

bovengemeentelijke bijdrage) opgesplitst. Deze componenten worden voortaan individueel weergegeven op de factuur en voor elke component wordt een vast (= vastrecht/vroegere abonnementsvergoeding) en een variabel deel (verbruik per m³) verrekend.

- Tot nog toe werd een **vastrecht** (of abonnementsvergoeding) enkel toegepast op de drinkwatercomponent van de geïntegreerde waterfactuur. Voortaan wordt ook voor de 'afvoer van afvalwater' (gemeentelijke sanering) en de 'zuivering van afvalwater' (bovengemeentelijke sanering) een vastrecht ingesteld.

Op elk niveau wordt een korting toegepast naargelang het aantal gedomicilieerden. Deze korting kan nooit groter zijn dan het bedrag van het vastrecht op zich.

- De **15m³ gratis water wordt afgeschaft**. In plaats hiervan wordt:
 - een korting op het vastrecht toegekend, rekening houdend met het aantal gedomicilieerden
 - een aantal m³ aan de goedkoopste tariefschijf (= basistarief) toegekend op basis van het aantal gedomicilieerden en de aanwezigheid van een wooneenheid.

- Sociale correcties worden uniform.** De voorwaarden om voor een sociaal tarief in aanmerking te komen blijven ongewijzigd, alleen verandert het systeem om de korting te berekenen: klanten met sociaal tarief krijgen 80 % korting op het globale factuurbedrag.

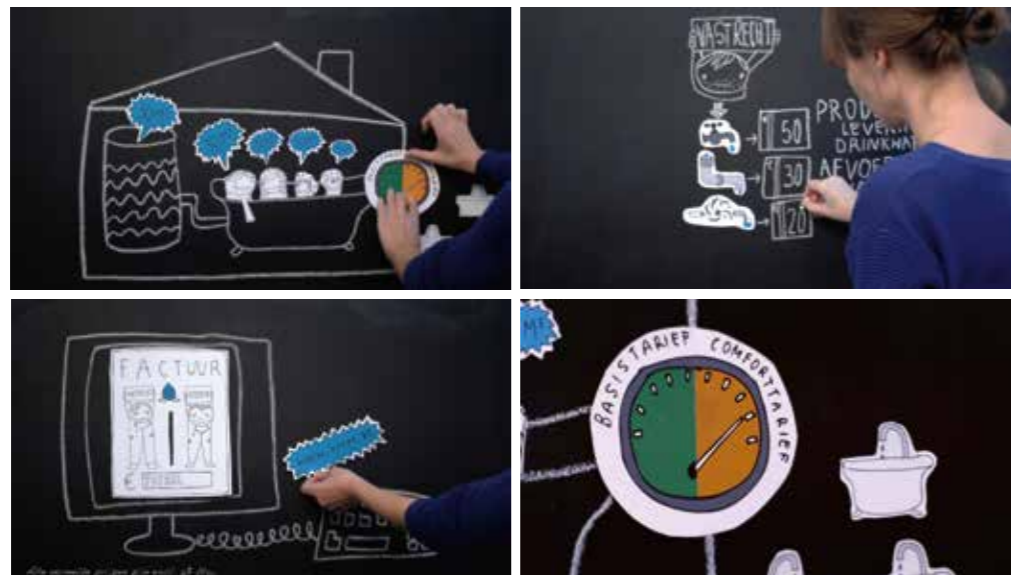
Tijdens het overgangsjaar 2016 zal de waterfactuur uit 2 delen bestaan:

- Het verbruik vóór 1 januari 2016 dat wordt verrekend volgens het oude tarief
- Het verbruik vanaf 1 januari 2016 dat wordt verrekend volgens de 'nieuwe' tariefstructuur.

Info op website

Op de website www.farys.be staat informatie over de nieuwe tariefstructuur.

- Folder en filmpje 'nieuwe tariefstructuur': www.farys.be/tariefstructuur
- Folder 'water en sociale tegemoetkoming': www.farys.be/sociaal-tarief
- Tarieven waterverbruik per gemeente: www.farys.be/watertarieven
- De nieuwe factuur: www.farys.be/jaarlijkse-verbruiksfactuur.





8. DUURZAAM ONDERNEMEN

“ Creatief ondernemen maar toch presteren, bedrijfsprocessen controleren en ze transparant maken, sociale verantwoordelijkheid opnemen zijn de belangrijkste sleutelbegrippen van public governance. Vandaag is deze manier van besturen een reflex bij TMVW. Sinds 2008 rapporteren wij zesmaandelijks volgens een vast afgesproken schema over bijvoorbeeld de wetgeving, klachtenmanagement en financiële cijfers. “

Als publiek bedrijf het verschil maken met Public Governance en een doorgedreven MVO-beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) én tegelijk goede bedrijfsresultaten voorleggen, dat is de uitdaging voor TMVW. Het lijkt een uitdagende opdracht, maar het is de logica zelfe wanneer economische, sociale en milieugerichte accenten deel uitmaken van de dagelijkse bedrijfsvoering.

Om de milieuvisie en de doelstellingen van TMVW te vertalen voor de 'stakeholders', werd in 2012 een **milieubeleidsverklaring** opgesteld. Dankzij een constante focus op milieuzorg en duurzaamheid haalde TMVW voor de vierde keer op rij het charter. Dit certificaat - een initiatief van Voka (Kamer van Koophandel Oost-Vlaanderen) - beoont bedrijven die milieuzorg centraal stellen, de milieuwetgeving naleven en minimum vier milieudoelstellingen omzetten in concrete acties.

Sinds 2015 maakt TMVW ook deel uit van de evaluatiecommissie van Voka Oost-Vlaanderen.



Op alle niveaus binnen TMVW zijn de processen doordrongen van duurzaam denken:

- Het duurzaamheids criterium is een selectie- en/of gunningscriterium in de aankoopbestekken
- In sporthallen wordt LED-verlichting gebruikt
- Actief lekmanagement laat toe netverliezen gericht aan te pakken
- Linnen en bedrijfskledij moeten voldoen aan de milieu- en sociale wetgeving
- Poetsfirma's moeten biologisch afbreekbare producten gebruiken, die onschadelijk zijn voor mens, materialen en milieu.
- PVC-leidingen worden vervangen door PE, dat beter bestand is tegen lekken en beter is voor het milieu
- Alle kantoren worden milieuvriendelijk verwarmd
- Personeel wordt aangemoedigd tot milieuvriendelijk woon-werkverkeer
- Het personeel rijdt in groene bedrijfswagens.

Specifieke acties in 2015

PRINT(JE) MINDER!

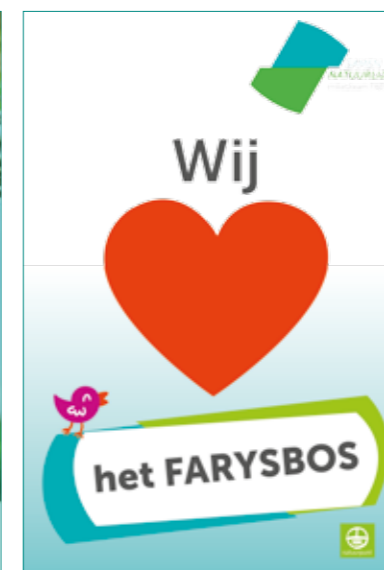
Ondanks het digitale tijdperk, stijgt de papierproductie jaarlijks nog met 20 %. Dit is ook het geval bij TMVW waar alle medewerkers samen jaarlijks ruim 4 miljoen bladzijden (afdrukken, goed voor 515 bomen of bijna 1 hectare bos.

Het Milieuteam van FARYS besliste hier iets aan te doen en organiseerde een wedstrijd waarbij de collega's werden uitgedaagd om zo weinig mogelijk te printen. Wekelijks kregen alle medewerkers een stand van zaken (de top 3 van best scorende (minst printende) printerlokalen).

Dit leidde uiteindelijk tot een positief resultaat. In de wedstrijdmaand werden 27.443 bladzijden bespaard, goed voor 11 volledige dozen of vijf bomen. Een steekproef eind januari 2016 toonde ook aan dat de actie een langdurig effect heeft. In de periode november 2015 tot en met januari 2016 werden in totaal 91.416 bladzijden minder geprint.

FARYS-bos

Om collega's te sensibiliseren rond het belang van bossen in Vlaanderen, zette het Milieuteam samen met Natuurpunt een grote boomplantactie op. Op de grens tussen Brakel en Zottegem werden 800 bomen geplant.

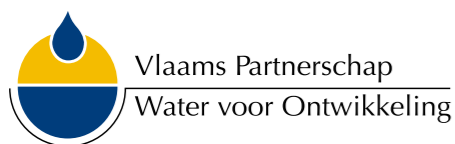




9. SOCIAAL ENGAGEMENT

“ Sinds 2003 zet FARYS zich samen met zijn vennoten in om in achtergestelde gebieden in het Zuiden de toegang tot drinkwater te verbeteren. ”

Waterproblematiek in het zuiden



De waterproblematiek in het Zuiden laat TMVW niet onverschillig. Voor ruim een miljard mensen is drinkbaar water dat uit de kraan komt immers een verre droom. De Verenigde Naties ijveren er daarom blijvend voor om meer mensen in het Zuiden toegang te geven tot drinkbaar water, conform de zesde duurzame ontwikkelingsdoelstelling die de Verenigde Naties op 25 september 2015 afsloot.

Voor een kostbaar basisgoed als drinkwater moet zorg gedragen worden. 'Leven' is immers onverbreekbaar verbonden met zuiver water: drinken, goede hygiëne, productieve landbouw en voedselproductie ...

TMVW zet zich sinds 2003 samen met zijn vennoten in om in achtergestelde gebieden de toegang tot drinkbaar water te helpen verbeteren. In dit kader steunde TMVW al waterprojecten in Haïti, Ecuador, Congo en Ghana. Het zijn stuk voor stuk projecten die bovendien de zelfredzaamheid van de lokale bevolking activeren.

Naast financiële hulp, geeft TMVW ook praktische steun en advies bij de aanleg van drinkwaterleidingen, reservoirs en tappunten.

In samenwerking met de respectievelijke partners en met het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling werden in 2015 de projecten in onderstaande tabel ondersteund.

De rode draad in deze projecten is niet alleen de aanleg of uitbouw van drinkwatercaptaties (in Ghana door middel van boorputten, in Haïti en Oeganda via de heraanleg van bestaande bronnen en via hemelwateropvang), distributiesystemen en saneringsinfrastructuur maar vooral ook de aandacht voor het verankeren van het duurzaam gebruik en beheer ervan bij de lokale mensen.

Projecten ontwikkelingsondersteuning 2015

LAND	LOCATIES	PARTNER	OBJECTIEVEN PROJECT	BEREIK DOELGROEP	STEUN TMVW
Haïti	Moustiques (noordwest Haïti) Camp Perrin (zuidwest Haïti)	PROTOS	Opzetten beheerde drinkwatervoorziening Toegang tot sanitair verzekeren	water: 18.100 personen sanitair: 14.100 personen	20 000 euro + Technische controle plannen
Oeganda	Stroombekken Mpanga rivier (zuidwest Oeganda)	PROTOS	Toegang tot gezond drinkwater verzekeren Toegang tot sanitair verzekeren	water: 1.800 personen sanitair: 1.500 personen (indirect: 80.000 personen)	5 000 euro + Werkbezoek installaties TMVW
Ghana	Vier plattelands-gemeenschappen in centraal Ghana	FOS	Lokale toegang tot drinkwater verzekeren Uitbouw sanitaire voorzieningen	water: 20.000 personen sanitair: 10.500 personen	10 000 euro + Technisch advies
Ghana	Twee scholenclusters op het platte land in noordwest Ghana	VUB	Toegang tot drinkwater en sanitaire voorzieningen voor de gemeenschappen rond de scholenclusters	water: 11.700 personen sanitair: 11.700 personen	10 000 euro + Technisch advies



CONTACT

Stropstraat 1, 9000 Gent
T 09 240 02 11
F 09 222 91 11
www.farys.be

Algemeen waternummer
T 078 35 35 99
Defectenummer water
T 078 35 35 88

VU: Ludy Modderie – p/a TMVW Stropstraat 1, 9000 Gent

Concept en realisatie: Total Identity Antwerpen – www.totalidentity.be

Gedrukt op milieuvriendelijk papier.

De jaarrekening is beschikbaar op aanvraag, digitaal of op papier.
TMVW volgt spontaan de regels inzake 'corporate governance'.
De jaarrapportering vindt u op de website.



