

A large orange geometric shape, resembling a stylized arrow or a wedge, pointing towards the bottom right corner of the page. It occupies the bottom-left portion of the cover.

# Jaarverslag 2014

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.

☎ 09 240 02 11

☎ 09 222 91 11

✉ [info@farys.be](mailto:info@farys.be)

🌐 [www.farys.be](http://www.farys.be)

BTW BE 0200.068.636

Ondernemingsnummer 0200.068.636 RPR Gent

DIENSTJAAR 2014

94ste JAAR

Algemene Vergadering 29 juni 2015



# INHOUD

---

**p.7 > VOORZITTER AAN HET WOORD**

**p.11 > TMVW IN CIJFERS**

p.13 > Operationeel

p.14 > Financieel

**p.17 > FINANCIIEEL PROFIEL**

p.18 > Jaarrekening

p.26 > Financiering

p.30 > Financieringsovereenkomst met de Europese Investeringsbank

**p.33 > BEDRIJFSPROFIEL**

p.34 > Multiservicebedrijf

p.35 > Transitie

p.37 > Bedrijfsmissie en bedrijfswaarden

p.39 > Werkingsgebied

**p.49 > BESTUUR EN MANAGEMENT**

p.50 > Bestuur en beheer

p.51 > Bestuursorganen

p.55 > Deelnames

**p.57 > ACTIVITEITEN**

p.58 > Drinkwater

p.62 > Sanering van afvalwater

p.65 > Sport

p.66 > Groeien in de toekomst

**p.71 > MEDEWERKERS**

**p.77 > KLANTEN**

**p.81 > DUURZAAM ONDERNEMEN ALS RODE DRAAD**

**p.85 > SOCIAAL ENGAGEMENT**



## VOORZITTER AAN HET WOORD



Het boekjaar 2014 sluit een belangrijk hoofdstuk in de geschiedenis van de intercommunale TMVW af. Er wordt immers vanaf 29 juni 2015 uitvoering gegeven aan het samenwerkingsakkoord tussen het Vlaams Gewest, het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest m.b.t. de gewestgrensoverschrijdende intercommunales. TMVW maakt plaats voor drie intergemeentelijke samenwerkingsverbanden.

De transitie is een vrij complexe technische oefening. Finaal wordt een **interne verzelfstandiging** via de diverse divisies binnen de bestaande TMVW omgezet naar een **externe verzelfstandiging**.

**TMVR** vindt haar oorsprong in de divisie Secundaire Diensten; ze groepeerde de activiteiten rond Recreatiebeheer. In **TMVS** worden de activiteiten van de divisies Aanvullende Diensten en Wegenis geconsolideerd onder de noemer Servicediensten. Wat rest is TMVW die, zoals begin 2006 het geval, focust op de Wateractiviteit.

De operator **FARYS**, in 2014 opgericht, moet toelaten de splitsing in drie entiteiten op te vangen zonder verlies aan slagkracht. Meer zelfs, hij opent de toegang naar nieuwe vennoten en creëert draagvlak voor de verdere uitbouw van de 'multi service' dienstverlening, waar wij blijvend voor staan.

### Dank u wel

Wij danken de bestuurders, vertegenwoordigers en commissarissen voor hun inspanningen in 2014. Zij staan borg voor de koers van TMVW, de betrokkenheid en het vertrouwen van hun gemeenten, steden, overige vennoten en partners. Alle lof ook voor het management, de medewerkers en hun vakorganisaties. Zij staan immers elke dag opnieuw in de branding.

Tenslotte nog een blijk van waardering voor onze aannemers, dienstverleners en leveranciers en in het bijzonder hun personeel. Wij rekenen terecht ook op hen.

### Uitdaging

De operationele en financiële doelstellingen voor 2014 werden vertaald in concrete resultaten. Een extra bezuiniging van circa 5 miljoen euro zorgde daar mee voor.

Vanaf 2015 dienen zich opnieuw spannende tijden aan. De introductie van de vennootschapsbelasting, de opgedrukte tariefstructuur en het op Vlaams niveau aangestuurd prijzenbeleid tekenen daarvoor. Deze hindernissen zullen TMVW, TMVR, TMVS en FARYS niet verhinderen er daadkrachtig tegenaan te gaan, in het belang van deelnemers, klanten, het bedrijf en zijn medewerkers.

De uitdaging blijvend waarmaken. Daar tekenen bestuur, management en medewerkers voor, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk.

Gent, 28 mei 2015

Martine De Regge  
Voorzitter TMVW  
Voorzitter FARYS





## TMVW IN CIJFERS

p.13 > Operationeel

p.14 > Financieel



## OPERATIONEEL

### TMVW 2014

TOEVOER (T)	DISTRIBUTIE (D)	ZUIVERING (Z)	SECUNDAIRE DIENSTEN (S)	AANVULLENDE DIENSTEN (A)	INTERVIA (V)
67	46	51	29	69	11

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

KLANTEN DRINKWATER	
2012	573.420
2013	582.272
2014	592.370

KLANTEN ZUIVERING	
2012	512.919
2013	521.402
2014	530.549

HOEVEELHEDEN GELEVERD WATER (m³)	
2012	83.364.868
2013	82.489.116
2014	80.503.024

AANTAL KM DISTRIBUTIELEIDING	
2012	10.921
2013	10.955
2014	11.103

AANTAL KM TOEVOERLEIDING	
2012	624
2013	628
2014	630

AANTAL OPROEPEN PER JAAR	
2012	357.000
2013	354.000
2014	332.028

AANTAL MEDEWERKERS	
2012	774
2013	776
2014	769

ZWEMBADEN IN BEHEER	
2012	22
2013	22
2014	23

ANDERE SPORTINFRASTRUCTUUR IN BEHEER	
2012	34
2013	39
2014	52

INVESTERINGSPROJECTEN ZUIVERING	
2012	1.805
2013	1.895
2014	2.203

AANKOOP - EN PRODUCTIE (in m³)	2013	%	2014	%
Vivaqua	32.446.309	38,65	32.186.031	0,39
water-link o.v.	39.207.008	46,70	37.877.305	0,46
Evides	2.007.524	2,39	2.005.819	0,02
TMVW	10.119.048	12,05	9.992.421	0,12
Diversen	176.272	0,21	169.148	0,00
<b>TOTAAL</b>	<b>83.956.161</b>		<b>82.230.724</b>	

BALANSTOTAAL (M€)	
2012	1 583,17
2013	2 372,36
2014	2 499,61

SOLVABILITEIT (%) <sup>3</sup>	
2012	48
2013	59
2014	58

OMZET (M€)	
2012	317,75
2013	326,10
2014	349,94

LIQUIDITEIT <sup>4</sup>	
2012	0,86
2013	1,01
2014	0,95

EBITDA (M€) <sup>1</sup>	
2012	71,60
2013	73,40
2014	119,14

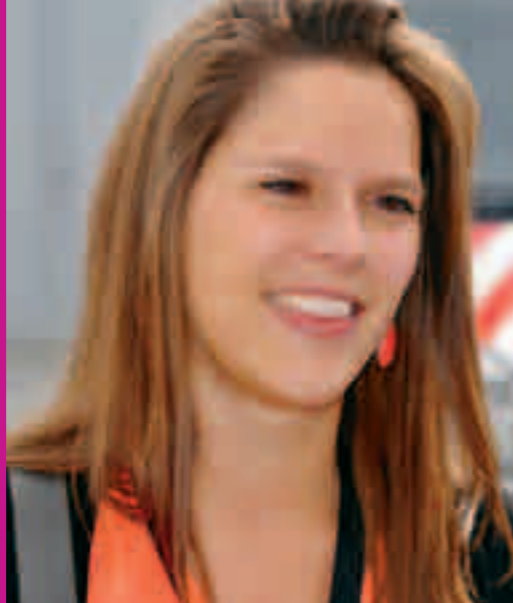
NETTO RENDEMENT WATERACTIVITEIT (M€) <sup>5</sup>	
2012	19,59
2013	19,74
2014	22,12

EBIT (M€) <sup>2</sup>	
2012	29,20
2013	30,10
2014	37,32

INVESTERINGEN IN MATERIELE EN IMMATERIELE VASTE ACTIVA (M€)	2012	2013	2014
Toevoer	14,5	8,1	14,98
Distributie	46,0	38,5	37,72
Zuivering	76,9	71,5	54,04
Secundaire Diensten	17,2	33,4	14,14
Wegenis	0,9	4,1	1,73
Centrale Diensten	11,3	9,4	6,84
<b>TOTAAL</b>	<b>166,8</b>	<b>164,9</b>	<b>129,45</b>

1. 'Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization' of operationele winst vóór afschrijvingen en waardeverminderingen.
2. 'Earnings before interest and taxes' of operationele winst.
3. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen vermogen en het totaal van de passiva.
4. De liquiditeitsratio is de verhouding van de korte termijn activa tegenover de korte termijn passiva.
5. Totale uitkering aan dividend, periodieke vergoeding, dividend T<sup>k</sup>-aandelen, vergoeding in het kader van reglement 'minder hinder', valorisatie resterende rechten drinkwater en valorisatie gebruiksrechten en resterende rechten zuivering.





## FINANCIËEL PROFIEL

p.18 > Jaarrekening

p.26 > Financiering

p.30 > Financieringsovereenkomst met  
de Europese Investeringsbank

## Maatschappelijke resultatenrekening

(IN K€)	2014	2013
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>404 988</b>	<b>387 532</b>
Omzet	349 944	326 096
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname) (+)/(-)	- 4 178	1 592
Geproduceerde vaste activa	21 656	19 495
Andere bedrijfsopbrengsten	37 566	40 348
<b>Bedrijfskosten</b>	<b>369 930</b>	<b>360 127</b>
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	207 653	207 326
Diensten en diverse goederen	43 664	45 340
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	53 974	54 691
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	53 808	42 140
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) (+)/(-)	844	1 125
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	- 2 953	- 2 888
Andere bedrijfskosten	12 940	12 393
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>35 058</b>	<b>27 404</b>
Financiële opbrengsten	3 567	2 816
Financiële kosten	29 049	22 111
<b>WINST UIT DE GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING VOOR BELASTINGEN</b>	<b>9 576</b>	<b>8 109</b>
Uitzonderlijke opbrengsten	28 900	3 139
Uitzonderlijke kosten	27 329	1 182
<b>WINST VAN HET BOEKJAAR VOOR BELASTING</b>	<b>11 147</b>	<b>10 067</b>
Belasting op het resultaat	—	—
<b>TE BESTEMMEN WINST VAN HET BOEKJAAR</b>	<b>11 147</b>	<b>10 067</b>

## Maatschappelijke balans

(IN K€)	2014	2013
<b>Vaste activa</b>		
Immateriële vaste activa	10 750	11 772
Materiële vaste activa	2 238 406	2 108 112
Financiële vaste activa	14 747	11 572
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen op meer dan één jaar	4 951	4 659
Voorraden en bestellingen in uitvoering	10 219	14 133
Vorderingen op ten hoogste één jaar	110 403	101 464
Geldbeleggingen	—	—
Liquide middelen	3 462	27 547
Overlopende rekeningen	106 676	93 103
<b>TOTAAL VAN DE ACTIVA</b>	<b>2 499 614</b>	<b>2 372 360</b>
<b>Eigen vermogen</b>	<b>1 460 203</b>	<b>1 409 141</b>
<b>Voorzieningen</b>	<b>8 984</b>	<b>23 134</b>
<b>Schulden</b>		
Schulden op meer dan één jaar	787 818	707 157
Schulden op ten hoogste één jaar	229 282	207 030
Overlopende rekeningen	13 327	25 898
<b>TOTAAL VAN DE PASSIVA</b>	<b>2 499 614</b>	<b>2 372 360</b>

## Toelichtingen bij de maatschappelijke jaarrekening

### Bedrijfsopbrengsten

(IN K€)	2014	2013
Omzet	349 944	326 096
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestellingen in uitvoering: toename (afname)	- 4 178	1 592
Geproduceerde vaste activa	21 656	19 495
Andere bedrijfsopbrengsten	37 566	40 348
<b>TOTAAL</b>	<b>404 988</b>	<b>387 532</b>

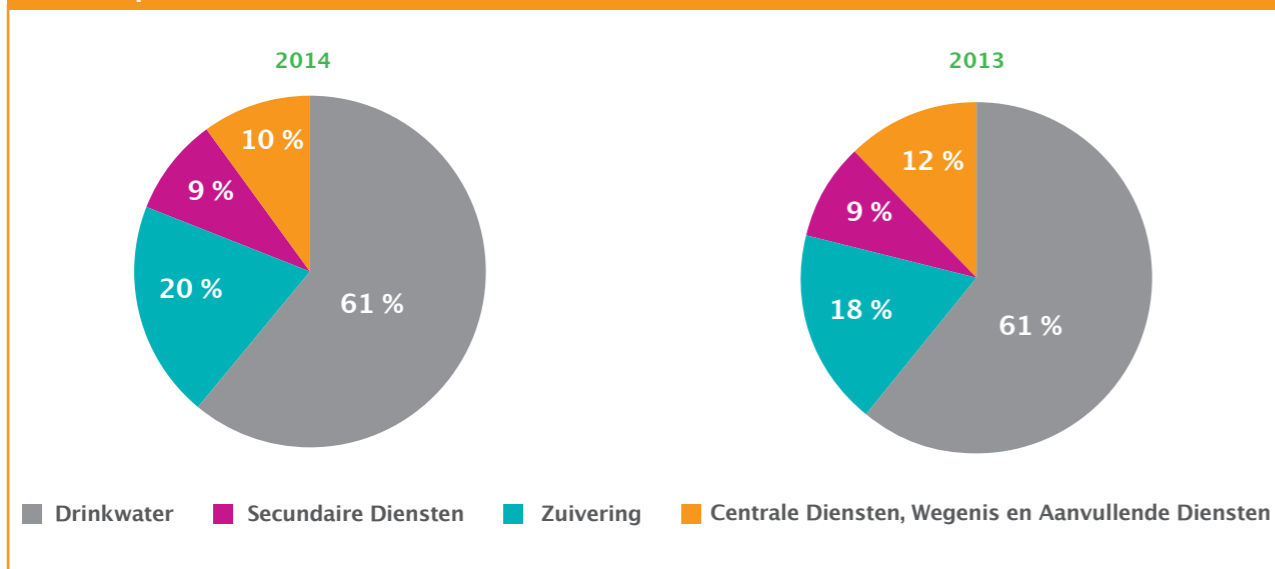
De totale bedrijfsopbrengsten zijn ten opzichte van 2013 met k€ 17 456 gestegen tot k€ 404 988.

Nieuwe activiteiten in een groter werkingsgebied hebben, in combinatie met de jaarlijkse tariefaanpassingen, een impact op de rubriek 'Omzet'. Het aantal beheerde sportaccommodaties is in 2014 gestegen met 14, wat het totaal op 75 brengt. Het aantal partners in de activiteit Aanvullende Diensten nam van 29 eind 2013 toe tot 45 eind 2014.

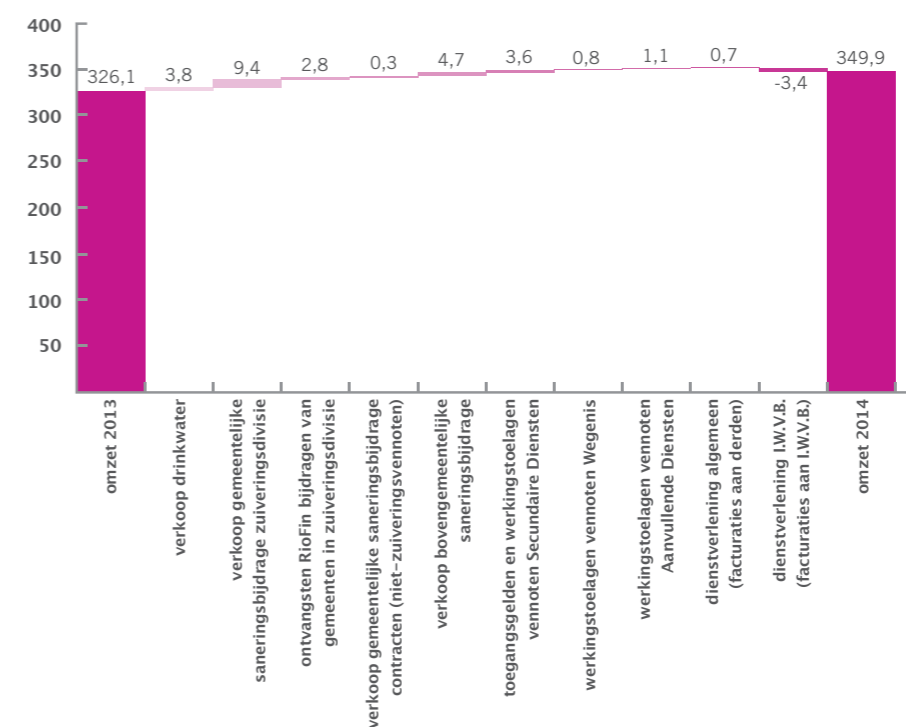
De rubriek 'Geproduceerde vaste activa' heeft betrekking op kosten gemaakt voor investeringen. Het betreft hier voornamelijk personeelskosten.

De rubriek 'Andere bedrijfsopbrengsten' omvat voornamelijk de werkingstoelage van het Minafonds in het kader van de bovengemeentelijke sanering die ondermeer dient om de facturen ontvangen van Aquafin te betalen.

### Omzet per divisie



### Evolutie in omzet (M€)



### Diensten en diverse goederen

(IN K€)	2014	2013
Huur, onderhoud en herstellingen, materialen	8 517	8 268
Aankopen elektriciteit, gas, water	6 053	7 074
Diverse andere aankopen (ICT, communicatie, administratie)	6 966	7 626
Diverse diensten en erelonen	8 089	8 620
Interimpersoneel	10 748	10 358
Andere	3 291	3 394
<b>TOTAAL</b>	<b>43 664</b>	<b>45 340</b>

De 'Diensten en diverse goederen' dalen met k€ 1 676 tegenover 2013 tot k€ 43 664.

De ICT kosten, onderdeel van de rubriek 'Diverse andere aankopen' zijn met 446 k€ afgenomen.

De kosten voor elektriciteit, gas en water bedragen k€ 6 053 in 2014, een daling met k€ 1 021 tegenover 2013. Dit is voornamelijk het gevolg van de afgenomen elektriciteitskost van installaties in de divisies Drinkwater en Secundaire Diensten.

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

## Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen

(IN K€)	2014	2013
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	37 168	37 942
Sociale zekerheidsbijdragen	6 583	6 940
Andere personeelskosten	1 749	1 958
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	8 474	7 852
<b>TOTAAL</b>	<b>53 974</b>	<b>54 691</b>

De personeelskosten blijven ongeveer constant. Het gemiddeld aantal personeelsleden, berekend in voltijds equivalenten, bedroeg in 2014 744,8. t.o.v. 747,8 in 2013.

## Financiële resultaten

(IN K€)	2014	2013
Opbrengsten uit financiële en vaste activa	689	680
Opbrengsten uit vlottende activa	457	153
Andere financiële opbrengsten	2 421	1 983
<b>FINANCIËLE OPBRENGSTEN</b>	<b>3 567</b>	<b>2 816</b>
Kosten van schulden	28 394	21 520
Andere financiële kosten	655	592
<b>FINANCIËLE KOSTEN</b>	<b>29 049</b>	<b>22 111</b>

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 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 2013	1 693 476
Aanschaffingen	255 678
Andere	- 1 718
<b>AANSCHAFFINGSWAARDE OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>1 947 436</b>
Meerwaarden op 31 december 2013	735 058
Geboekt	46 302
Andere	- 121 267
<b>MEERWAARDEN OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>660 093</b>
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2013	320 423
Afschrijvingen	77 541
Andere	- 28 839
<b>AFSCHRIJVINGEN EN WAARDEVERMINDERINGEN OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>369 124</b>
<b>BOEKWAARDE MATERIËLE VASTE ACTIVA OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>2 238 406</b>

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. Er is eveneens een stijging door de inbreng van de resterende rechten op zuiveringsinstallaties van een aantal zuiveringsvennoten en de inbreng van gebruiksrechten op sportinfrastructuur door vennoten in de divisie Secundaire Diensten.

## Vorraden

(IN K€)	2014	2013
Vorraden	4 061	3 797
Bestellingen in uitvoering	6 158	10 336
<b>TOTAAL</b>	<b>10 219</b>	<b>14 133</b>

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

## Vorderingen

### 1.1 Vorderingen op meer dan één jaar

(IN K€)	2014	2013
Overige vorderingen	4 951	4 659
<b>TOTAAL</b>	<b>4 951</b>	<b>4 659</b>

## 1.2 Vorderingen op ten hoogste één jaar

(IN K€)	2014	2013
Handelsvorderingen	80 098	66 409
Overige vorderingen	30 305	35 055
<b>TOTAAL</b>	<b>110 403</b>	<b>101 464</b>

De stijging van de rubriek 'Handelsvorderingen' met k€ 13 689 heeft twee hoofdredenen: enerzijds de stijgende activiteit binnen de divisie Secundaire Diensten en anderzijds de hogere facturatie in de maand december 2014 (nieuw element hierbij is de facturatie van de financierende heffing op het bovengemeentelijke vlak).

De rubriek 'Overige vorderingen' bevat hoofdzakelijk de te ontvangen subsidies, als gevolg van de aanleg van riolen.

## Eigen vermogen

(IN K€)	2014	2013
Kapitaal	574 264	566 312
Uitgiftepremies	23 741	23 585
Herwaarderingsmeerwaarden	634 688	641 187
Reserves	141 217	97 519
Kapitaalsubsidies	86 293	80 538
<b>TOTAAL</b>	<b>1 460 203</b>	<b>1 409 141</b>

Er is een lichte stijging van het kapitaal, met name door de uitbreiding van het werkingsgebied in de divisies Secundaire Diensten en Aanvullende Diensten. Verder stijgen de beschikbare reserves door de overboeking van afgeschreven herwaarderingsmeerwaarden enerzijds en de resultaatverwerking anderzijds.

## Voorzieningen

(IN K€)	2014	2013
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	566	549
Grote herstellings- en onderhoudswerken	557	1 758
Overige risico's en kosten	7 861	20 827
<b>TOTAAL</b>	<b>8 984</b>	<b>23 134</b>

De daling van deze rubriek is grotendeels een gevolg van de terugnemning van vroeger aangelegde voorzieningen.

## Schulden

### 1.1 Schulden op meer dan één jaar

(IN K€)	2014	2013
Kredietinstellingen	370 933	371 991
Overige leningen	314 500	259 500
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	—	—
Overige schulden	102 384	75 665
<b>TOTAAL</b>	<b>787 818</b>	<b>707 157</b>

In 2014 stegen de schulden op lange termijn ondermeer door de private plaatsingen bij institutionele beleggers. Deze lieten toe de investeringen te financieren.

De rubriek 'Overige schulden' omvat voornamelijk schulden ten opzichte van de vennoten als gevolg van diverse inbrengen. Deze schulden zijn gestegen als gevolg van een nieuwe vennoot in de divisie Secundaire Diensten en als gevolg van de inbreng van resterende rechten op de installaties door verschillende zuiveringsvennoten.

### 1.2 Schulden op ten hoogste één jaar

(IN K€)	2014	2013
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	27 312	24 332
Financiële schulden: kredietinstellingen	49 000	17 500
Financiële schulden: overige leningen	—	—
Handelsschulden	44 159	71 372
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	75 578	73 423
Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	6 480	6 846
Overige schulden	26 754	13 558
<b>TOTAAL</b>	<b>229 282</b>	<b>207 030</b>

## Positionering

TMWV 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 kapitaals-intensieve infrastructuur. Dit komt financieel tot uiting in de balans van TMWV. Het gewicht van de materiële vaste activa in de balans is typisch. Deze vertegenwoordigen ca. 90 % van de totale activa of meer dan € 2,5 miljard.

- Het gros van de materiële vaste activa heeft te maken met de wateractiviteiten: drinkwater- en rioleringsinfrastructuur. In concreto gaat het om leidingen, watertorens, reservoirs, huisaansluitingen, enz.. Dergelijke netwerkinfrastructuur wordt gekenmerkt door 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 TMWV 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 vlug in een situatie waarbij de terugverdienterminen **zeer** lang worden. Uiteraard kan dit onmogelijk nog veel langer bestendig worden of men zou terechtkomen in een spanningsveld waarbij investeringen (of kosten) worden doorgeschoven naar de toekomst. Om die reden is TMWV pleitbezorger van een investeringscomponent in de prijszetting voor de levering van drinkwater. Alleen op deze manier is netten voorbereiden op de toekomst, wat TMWV reeds jaren daadwerkelijk en op eigen kracht realiseert, op langere termijn houdbaar.

Om haar financieringsbehoefte in te vullen, doet TMWV 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 waar in tegenstelling tot de energiesector bijvoorbeeld tot op heden nog niet werd voor gekozen. Eigen vermogen is immers duurder dan vreemd vermogen. Bovendien zijn de verhandelbaarheid van de aandelen en de uitstapmogelijkheden eerder beperkt. Hoe dan ook blijft dit een uitwijkpositie, die opengehouden wordt en bovendien ongerept beschikbaar is.

## Schuldfinanciering

Voor het aantrekken van financiering volgt TMWV sedert 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 TMWV 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 TMWV 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. Deze kortlopende kredieten worden gebruikt om punctuele thesaurietekorten op te vangen en 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 TMWV.

## Schuldenprofiel 2014

In boekjaar 2014 werd er op lange termijn € 71 miljoen aan financiering aangetrokken:

- Er werd een obligatie-uitgifte gedaan van € 55 miljoen op verschillende looptijden, gaande van 15 tot 25 jaar. De obligaties werden nationaal en internationaal geplaatst: 36 % bij Belgische en 64 % bij buitenlandse investeerders.
- Via bankleningen werd € 16 miljoen aangetrokken aan een vaste rentevoet op looptijden gaande van 20 tot 30 jaar.

Gelet op de lage korte termijn rentevoeten werd het aandeel korte termijn financiering heel licht opgetrokken tot € 49 miljoen. De blootstelling ten aanzien van korte termijnfinanciering blijft echter heel beperkt (2 % van het balanstotaal).

De financiële schulden ten aanzien van financiële instellingen per 31 december 2014 bedroegen € 751,5 miljoen. Daarvan is 57 % ingevuld via bankfinanciering en 43 % via institutionele beleggers (banken, verzekeringsinstellingen, ...).

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

## Financiële schulden op lange termijn

(IN K€)	UITSTAAND SALDO 31/12/2014
Banklening	427 997
MTN	274 500
<b>TOTAAL OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>702 497</b>

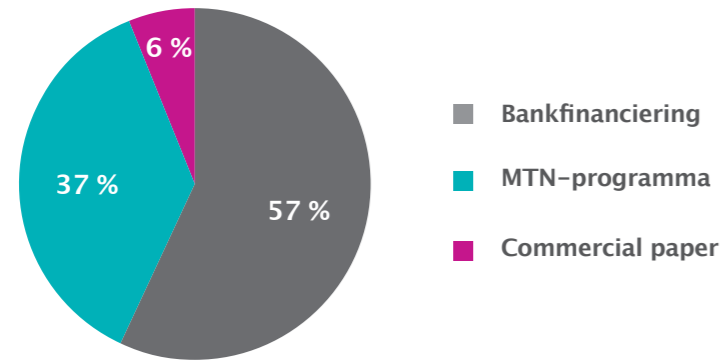
(IN K€)	UITSTAAND SALDO 31/12/2013
Banklening	428 486
MTN	219 500
<b>TOTAAL OP 31 DECEMBER 2013</b>	<b>647 986</b>

## Financiële schulden op korte termijn

(IN K€)	UITSTAAND SALDO 31/12/2014
Commercial paper - 12m	15 000
Commercial paper 6 - 12m	1 500
Commercial paper - <6m	32 500
<b>TOTAAL OP 31 DECEMBER 2014</b>	<b>49 000</b>

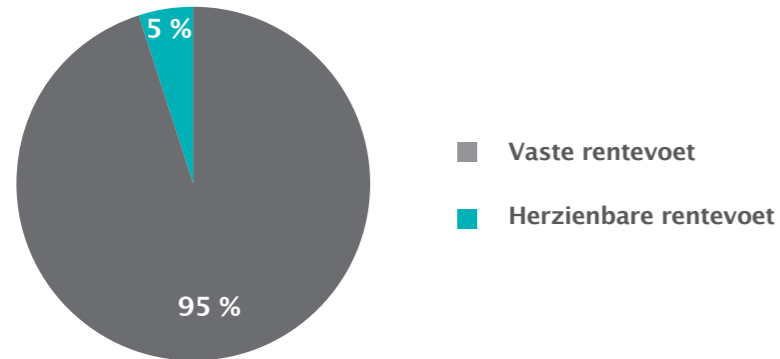
(IN K€)	UITSTAAND SALDO 31/12/2013
Commercial paper - 12m	3 500
Commercial paper 6 - 12m	10 000
Commercial paper - <6m	4 000
<b>TOTAAL OP 31 DECEMBER 2013</b>	<b>17 500</b>

### Samenstelling financiële schuld ten aanzien van financiële instellingen per 31 december 2014



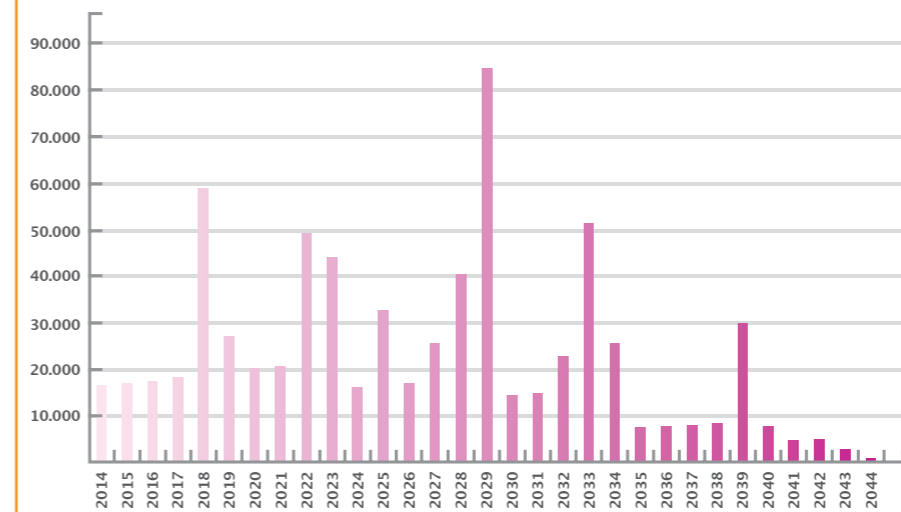
Het kortlopend papier is veelal op looptijden tot 12 maanden. De voorwaarden zijn zeer aantrekkelijk en het papier kan vlot geplaatst worden bij institutionele investeerders.

### Intrestvoeten uitstaande financiële schuld



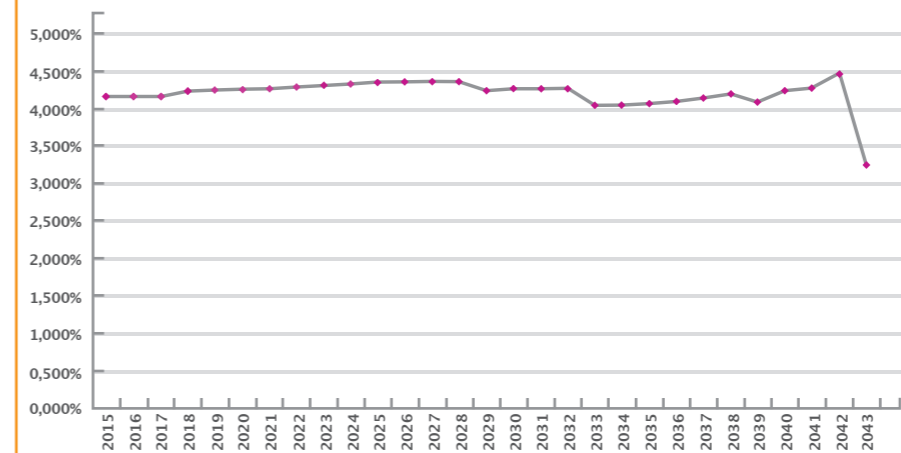
TMW doet voornamelijk beroep op vreemd vermogen met een vaste rentevoet. Een kleine minderheid van de portefeuille heeft een herzienbare rentevoet (jaarlijks tot 5-jaarlijks).

### Maturiteitsprofiel schuldfinanciering



De looptijden waarop TMW 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, daar deze leningen 'in bullet' worden terugbetaald.

### Gewogen gemiddelde interest op uitstaande schulden (in %)



De huidige gewogen rentevoet bedraagt iets boven de 4 % en is vrij stabiel naar de onmiddellijke toekomst.

Tenslotte dient ook opgemerkt te worden dat TMW zich tot op heden steeds heeft gefinancierd **zonder een beroep te doen op een waarborg van de vennoten**. Bovendien werden noch worden activa 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.

## FINANCIERINGSOVEREENKOMST MET DE EUROPESE INVESTERINGSBANK

---

TMVW kreeg als eerste Vlaamse intercommunale financiering van de Europese Investeringsbank (EIB). In de Raad van Bestuur van 26 februari 2014 werd inmiddels de financieringsovereenkomst tussen EIB en TMVW uitgewerkt.

De voorwaarden voor de financiering van rioleringsprojecten voor een bedrag van € 100 miljoen met een looptijd van 18 jaar zijn uitermate goed. Uiteraard stelt EIB hier scherpe convenanten tegenover, o.a. op het vlak van de solvabiliteit en andere financiële parameters. Maar ook de eisen naar operationele aanwending van het krediet en de rapportering hierover zijn streng.

Hoe dan ook bevestigt deze overeenkomst het algemeen vertrouwen van het bankwezen in TMVW. Ook het belang van autofinancieringscapaciteit wordt hiermee in de verf gezet.





## BEDRIJFSPROFIEL

p.34 > Multiservicebedrijf

p.35 > Transitie

p.37 > Bedrijfsmissie en bedrijfswaarden

p.39 > Werkingsgebied

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.

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.

Anno 2015 speelt water nog altijd een centrale rol, maar het producten- en dienstengamma is nu heel uitgebreid: van beheer van water-, riool-, weginfrastructuur en sportaccommodaties tot facility management voor lokale besturen.

TMVW wil zich in de toekomst verder ontwikkelen tot dé interpublieke servicedienst.



TMVW omvat momenteel meerdere **operationele divisies**.

- De toevoer (T) en de distributie (D) van drinkwater, de zuivering (Z) van afvalwater en het beheer van wegenis (V) zijn netactiviteiten op het openbaar domein. Zij worden gebundeld beheerd binnen de zogenaamde Domeindiensten.
- De Secundaire Diensten (S) staan hoofdzakelijk in voor het beheer van sportinfrastructuur.
- De Aanvullende Diensten (A) leveren ondersteuning in diverse domeinen.

De intercommunale (IC) TMVW zal op 29 juni 2015 uitvoering geven aan het **samenwerkingsakkoord** tussen het Vlaams Gewest, het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest m.b.t. de gewestgrensoverschrijdende intercommunales. Dit betekent concreet dat de organisatie en de werking van TMVW aangepast worden **aan het decreet op de intergemeentelijke samenwerking (DIS)**. Men duidt deze overgang aan als 'transitie'.

Het DIS laat niet toe de IC TMVW eenvoudig om te vormen tot een intergemeentelijk samenwerkingsverband (ISV) en daarbinnen alle bestaande activiteiten verder te zetten. Het **maatschappelijk doel** van een ISV is immers binnen het decreet **enger** gedefinieerd. De IC TMVW zal daarom de activiteiten Aanvullende Diensten en Secundaire Diensten afstoten via splitsing en elk onderbrengen in een afzonderlijke ISV.

Het beheer van wegenis (cf. divisie InterVia) wordt eveneens afgesplitst en tegelijk geïntegreerd in het geheel van de ondersteunende dienstverlening (cf. divisie Aanvullende Diensten). Wat rest na de splitsing en de hergroepering is TMVW zoals deze bestond begin 2006, zij het middels een statutenwijziging omgevormd tot een ISV. De activiteit **focus opnieuw uitsluitend op water**: drinkwatervoorziening en zuivering van afvalwater. De 'oude' naam TMVW dekt bijgevolg weer ten volle de lading.

Het eindresultaat is drie (3) ISV's, met als vennootschapsnamen:

- TMVW: Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor **Watervoorziening**
- TMVR: Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor **Recreatiebeheer**
- TMVS: Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor **Servicevoorziening**



De reeds bestaande interne verzelfstandiging van TMVW (via de divisiestructuur) wordt door de transitie omgezet in een **externe verzelfstandiging** (via drie ISV's).

De operatie is succesvol als finaal vennoten (bij ISV deelnemers genoemd) en klanten de overgang naadloos ervaren.

Om geen synergie-en/of schaafeffecten, noch operationele slagkracht door de overgang naar het DIS verloren te zien gaan, werd vorig jaar de **operator FARYS** opgericht<sup>6</sup>, **actief voor elke ISV**. De deelname in FARYS van de IC TMVW maakt bijgevolg ook plaats voor deze van de drie ISV's TMVW, TMVR en TMVS.

Bovendien laat FARYS toe nieuwe partners aan te trekken, die geen toegang hebben tot een intergemeentelijke samenwerking. Deze beweging is inmiddels reeds ingezet. Ze maakt van FARYS een solide partner, met de omzet van TMVW, TMVR en TMVS als basis en met uitgesproken groeipotentieel.

6. Stichtende vennoten: IC TMVW, AZ Jan Palfijn Gent AV en FARYS Solar.



# FARYS

TOEGEWIJDE TOEGANG, FARYS MAAKT DE TOEGANG NA  
ALS PUBLIEKE ENTREPRENEUR EN VERTROUWENSPARTNER  
DE HANDEN VRIJ, HET, HANDIG, EFFICIENT EN ECONOMISCH

De intercommunale TMWV maakt plaats voor drie intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (TMWV, TMVR en TMVS) en een gemeenschappelijke operator FARYS. Zij delen dezelfde missie en waarden.

### Bedrijfsmissie

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, kwalitatief en 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 stellen en ervoor zorgen dat de terugbetaling van 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. 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. Schaafeffecten komen tot stand als veel partijen hetzelfde willen; een standaardaanbod is dan ideaal. Bij maatwerk speelt een ander mechanisme. Het leidt niet tot schaafeffecten, 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.

### Bedrijfswaarden

De merkbeloofte van FARYS en tegelijk TMWV, TMVR en TMVS werd expliciet vastgelegd. Zo is het duidelijk voor deelnemers, klanten en medewerkers waar het bedrijf naartoe wil.

De dienstverlening van TMWV steunt op de **basiscompetenties** expertise en klantgerichtheid van de medewerkers en de **toegevoegde waarde** van de **externe partners**. Deze optimale mix realiseren, is reeds lang de centrale uitdaging en de kerncompetentie. Alleen worden ze van toepassing op een steeds groeiend aanbod van producten en diensten.

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

### De merkbeloofte van FARYS

“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 besommingen van u over. Zodat u de handen vrij hebt. Handig, efficiënt en economisch verantwoord. FARYS: brede service, minder zorgen.”

### FARYS is deskundig

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

---

**“Al zijn alle deskundigen het met elkaar eens, ze hoeven nog geen gelijk te hebben.”** Bertrand Russell

---

### FARYS is betrokken

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

---

**"Wie zich verbindt met de gevoelens en de behoeften van de ander, herkent zichzelf."** Marshall Rosenberg

---

### FARYS is 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.

---

**"De geest is als een parachute, het is aangener als hij open is."** Anoniem

---

### FARYS is baanbrekend

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

---

**"De mens ontdekt geen nieuwe oceanen als hij de moed niet heeft om de kust uit het oog te verliezen."** André Gide

---

### FARYS is klantgericht

Iedereen is klant bij 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 heeft FARYS de juiste oplossing. De brede productwaaier en het uitgebreide dienstenpakket staan hiervoor garant.

---

**"Je hebt veel tijd nodig om een klant te winnen. Een klant verliezen daarentegen duurt maar enkele seconden."** Anoniem

---

## WERKINGSGBIED

---

Zolang de transitie niet goedgekeurd is, blijft de intercommunale TMVW ten volle actief. Via de werkingsgebieden wordt het effect van de transitie gevisualiseerd.

TMVW

TMVR

TMVS

FARYS



## BESTUUR EN MANAGEMENT

p.50 > Bestuur en beheer

p.51 > Bestuursorganen

p.55 > Deelnames

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 op directe wijze betrokken bij de werking van TMVW. De intercommunale TMVW staat er garant voor dat dit ook na de transitie **op analoge wijze** kan verlopen voor de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden TMVW, TMVR, TMVS en voor de operator FARYS.

### Inspraak statutair verankerd

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

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

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

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

Op de website worden voor elke vennootschap de 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.

Wanneer een venoot in TMVW en na de transitie een deelnemer in TMVW, TMVR en TMVS of FARYS vragen heeft die een specifieke behandeling vereisen, wordt steeds 'ad hoc' in een antwoord op maat voorzien.



## Raad van bestuur<sup>7</sup>

### Voorzitter

Martine DE REGGE

### Ondervoorzitters

Frank BRUGGEMAN  
Jan FOULON  
Etienne SCHOUPPE  
Resul TAPMAZ  
Daniël TERMONT  
Geert VERSNICK

### Bestuurders

Ferry COMHAIR  
Lieven DEHANDSCHUTTER  
Jan DE KEYSER  
Denis DIERICK  
Leen DIERICK  
Martine GYSSELS  
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  
Sas VAN ROUVEROIJ  
Sofie VERMEERSCH  
Filip WATTEEUW  
Marc DE BUCK  
Dirk DE FAUW  
Vincianne LEGROS  
Dirk VAN MELKEBEKE  
Elke ZELDERLOO

### Waarnemers

William BLOCKMANS  
Philippe VERLEYEN

### Secretaris

Catherine MEYVAERT

## College van Commissarissen

### Voorzitter

Christophe PEETERS

### Leden

Hedwin DE CLERCQ  
Luc DECONINCK  
Marc DE LAT  
Franky DEMON  
Yves DESWAENE  
Chantal DE VRIESE  
Karine FACK  
Bruno MATTHYS  
Yves MIROIR  
Frederik VANDENBOSSCHE (vanaf 20.06.2014)  
Koen VAN ELSEN (vanaf 20.06.2014)  
Caroline VAN PETEGHEM  
Blijde VERCAMER  
Francis VERMEIREN  
Bertrand VRIJENS

### Commissaris

PVMD Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door  
Lieven DELVA en Alain CHAERELS (Lid IBR)

## Directieteam

### Algemeen directeur

Ludy MODDERIE

### Directeurs

Tom DEVOS  
Anouk DEVRIESE  
Ann FAUCONNIER  
Dirk VERBEELEN

## Managementteam

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 per 28 mei 2015.



## Raad van Bestuur<sup>8</sup>

### Voorzitter

Martine DE REGGE

### Gedelegeerd bestuurder

Ludy MODDERIE

### Bestuurders

Ferry COMHAIR  
Jean-Pierre DE GROEF  
Jan FOULON  
Boudewijn LALOO  
Ludo MONSET  
Christophe PEETERS  
Etienne SCHOUPPE  
Daniël TERMONT  
Geert VERSNICK  
Jean VANDECASTEELE

### Secretaris

Catherine MEYVAERT

### Directiecomité

Ludy MODDERIE  
Paul BALLINCKX  
Tom DEVOS  
Anouk DEVRIESE  
Ann FAUCONNIER  
Dirk VERBELEN

## DEELNAMES



TMWV participeert in IMWV (Intercommunale Maatschappij voor Watervoorziening in Vlaanderen), actief inzake de drinkwaterdistributie.

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

### Deelnemers

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



TMWV 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 de 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 ook TMWV participeert. De medewerkers die voor TMWV werken, zijn gehuisvest in Ledeberg en staan in voor het eerste contact met de klanten. In 2014 kwamen 332.028 oproepen binnen op de Stroomlijn. 98 % van deze oproepen werden 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), TMWV en PROXIMUS (vroeger Belgacom).

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.

TMWV participeert in SYNDUCTIS omdat zij het logisch vindt dat infrastructuurwerken van verschillende nutsbedrijven op het openbaar domein zoveel 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 centraal.

8. Situatie per 28 mei 2015.





## ACTIVITEITEN

p.58 > Drinkwater

p.63 > Sanering van afvalwater

p.67 > Sport

p.68 > Groeien in de toekomst

DRINKWATER IN CIJFERS	2013	2014	EVOLUTIE IN %
aantal drinkwaterklanten	582.272	592.370	+ 1,73
aantal nieuwe drinkwateraansluitingen	4.518	4.578	+ 1,33
km toevoernet	628	630	+ 0,32
km distributienet	10.955	11.103	+ 1,35
goedgekeurde investeringen (miljoen euro)	46,60	52,7	+ 13,09
verkocht drinkwater in miljoen m <sup>3</sup>	82,50	80,5	- 2,41
aantal onderzoeken waterkwaliteit	10.129	10.514	+ 3,80

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 ov (vroeger AWW), het Brusselse Vivaqua, het Nederlandse Evides en, in beperkte mate, bij De Watergroep.

AANKOOP- EN PRODUCTIEPRIJS (€/m <sup>3</sup> )	2013	2014
Vivaqua	0,81	0,82
water-link ov	0,41	0,39
Evides	0,55	0,55
TMVW	0,42	0,40
<b>GEMIDDELDE</b>	<b>0,57</b>	<b>0,56</b>

AANKOOP EN PRODUCTIE (in m <sup>3</sup> )	2013	%	2014	%
Vivaqua	32.446.309	38,65	32.186.031	39,22
water-link ov	39.207.008	46,70	37.877.305	46,16
Evides	2.007.524	2,39	2.005.819	2,44
TMVW	10.119.048	12,05	9.992.421	12,18
Diversen	176.272	0,21	169.148	0,00
<b>GEMIDDELDE</b>	<b>83.779.889</b>		<b>82.230.724</b>	

De daling van de drinkwaterverkoop ten opzichte van 2013 heeft een meervoudige verklaring.

- De modernisering van allerlei uitrusting (toilet, wasmachine, afwasmachine, douche,...), met steeds zuiniger watergebruik, dringt de omzet systematisch terug.
- De weersomstandigheden waren duidelijk verschillend. In 2013 was er in de maanden januari en februari een strenge vorstperiode en in juli een lange warme periode. In 2014 waren er geen extreme weersomstandigheden.
- Het sensibiliseren van de klanten om meer regenwater te gebruiken (toilet, douche,...) heeft een structurele daling van het drinkwaterverbruik tot gevolg.
- In 2013 werd een doorgedreven lekmanagementproject opgestart. Het heeft tot doel lekverliezen tot een minimum te beperken. Het zorgt ervoor dat minder water moet worden aangekocht of geproduceerd.

## Duurzame netten

TMVW investeert in belangrijke mate in haar drinkwaterinfrastructuur en hoopt zo haar netwerk performant te houden voor de toekomst.

Het distributienet wordt op basis van een rationele beslissingsmatrix waar nodig uitgebreid, aangepast, vervangen of gerenoveerd, zodat ook in de toekomst aan de klanten een betrouwbare levering van kwalitatief drinkwater kan worden gegarandeerd. Hierbij wordt de mogelijke hinder voor de omwonenden beperkt door aangepaste ontwerp- en uitvoeringsmethodes.

## Anticiperen op stroomonderbrekingen

TMVW stelt alles in het werk om de continuïteit van de aanvoer van drinkwater en de afvoer van afvalwater te verzekeren.

Zo werden in 2014, in het kader van het stroomafschakelplan, na een doorgedreven screening van de installaties aanpassingen aan de netinfrastructuur (voornamelijk pompstations) aangebracht die de kwetsbaarheid van het stelsel ten opzichte van aangekondigde stroomonderbrekingen beheersen.

Zowel voor de drinkwaterdistributie als voor de sanering zijn in dit kader risicokaarten opgesteld.

In geval van een stroomonderbreking wordt beroep gedaan op de permanentie- en wachtploegen om waar nodig de kritische pompstations ook te bemannen. Medewerkers kregen hiervoor een speciale opleiding.

Vennoten van TMVW krijgen een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit start bij de inzet van aannemers, die via marktconsultatie conform de wetgeving overheidsopdrachten worden geselecteerd, per project of via een raamovereenkomst.

Vennoten kunnen een beroep doen op de experts van TMVW: een milieudeskundige, vertrouwd met de regelgeving van VLAREM, een specialist grondverzet, modelleerders die instaan voor de digitale netinformatie, controleberekeningen, de evaluatie van de ontwerpen en verkavelingsadviezen.

TMVW investeert slim in haar drinkwaterinfrastructuur. De ambitie is om de drinkwaternetten om de 100 jaar volledig te vervangen. Rekening houdend met de verplaatsing van leidingen, de extra kosten voor het

ontdubbelen van netten en de vroegtijdige vervanging van het netwerk vereist dit een jaarlijks budget van circa € 25 miljoen.

Om slim te investeren, moet er verstandig omgegaan worden met de beschikbare financiële middelen. Telkens is het de bedoeling om bestaande leidingen die nog in goede staat zijn, zo lang mogelijk te houden.

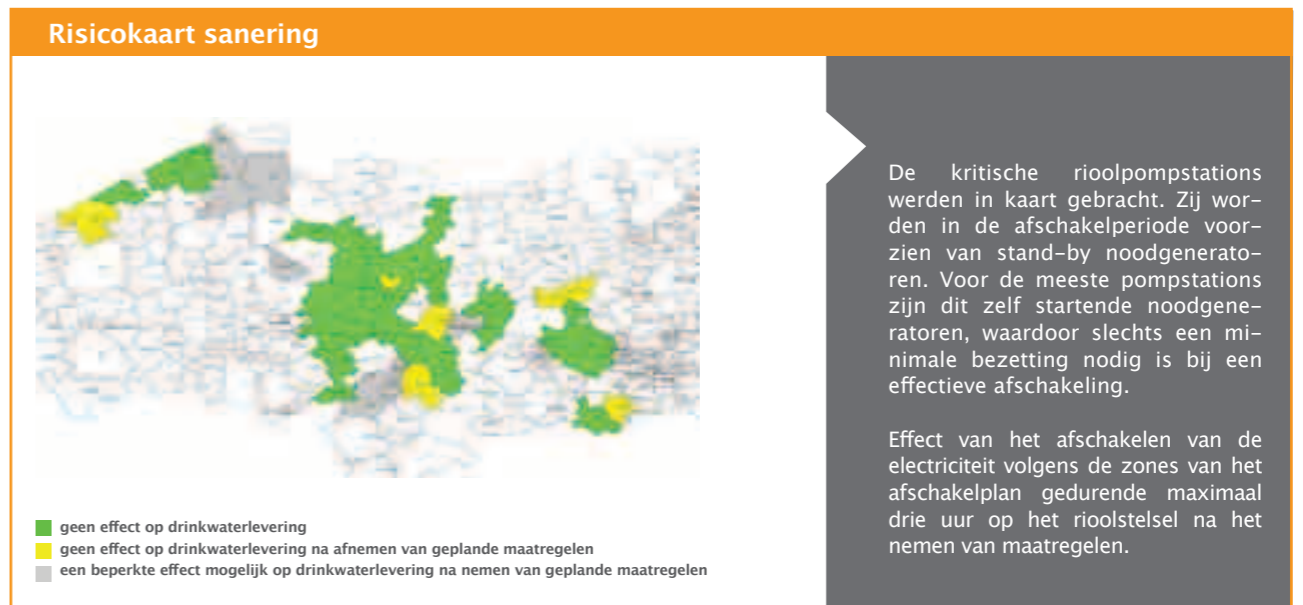
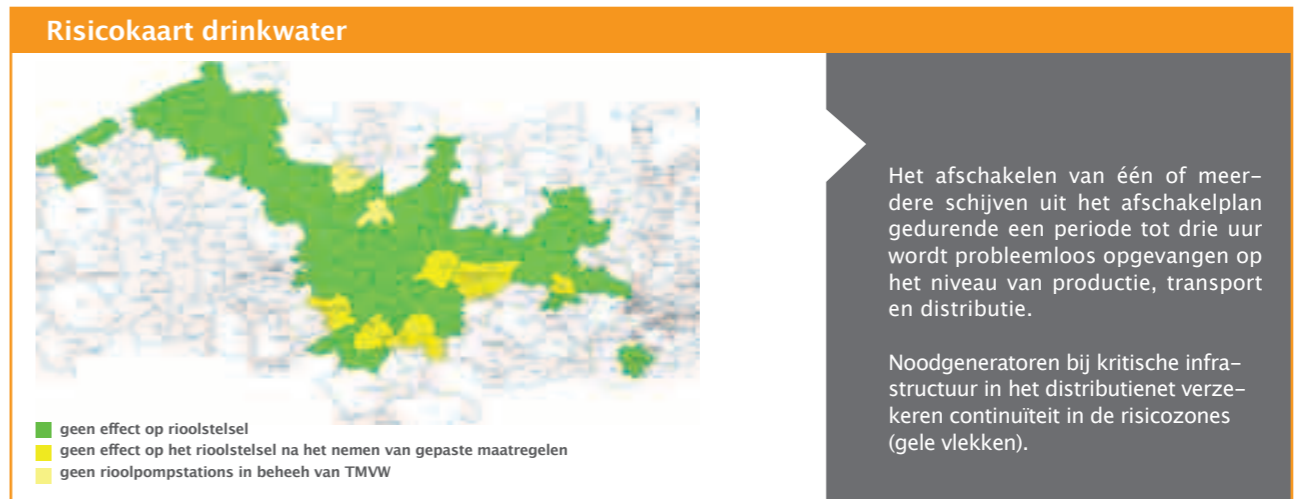
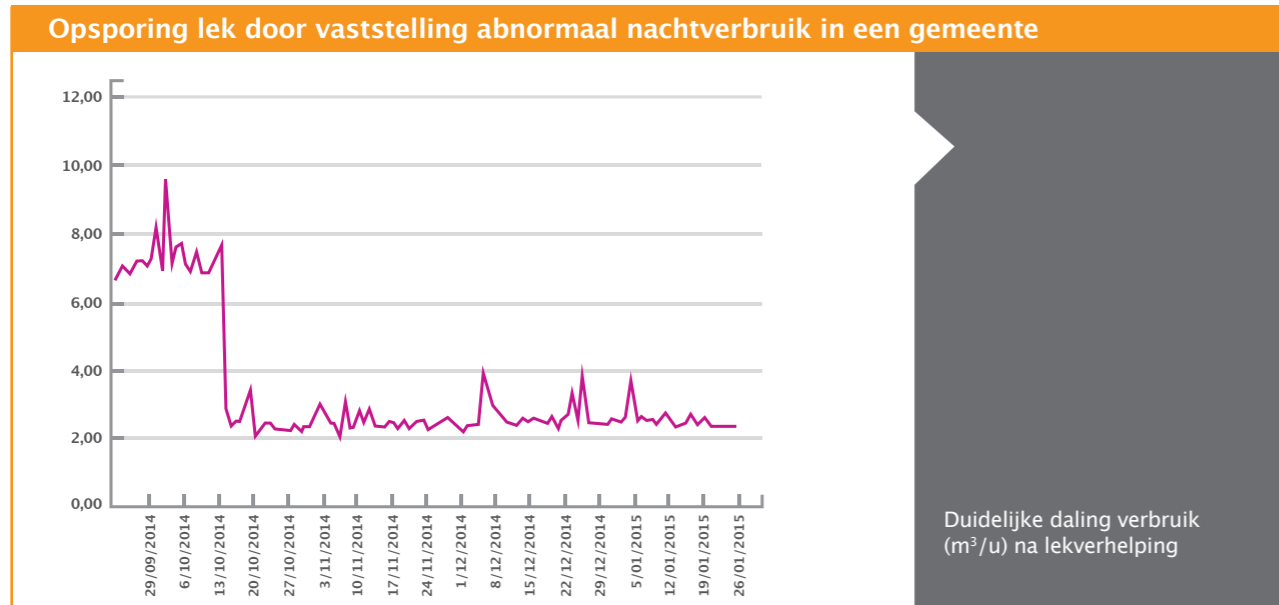
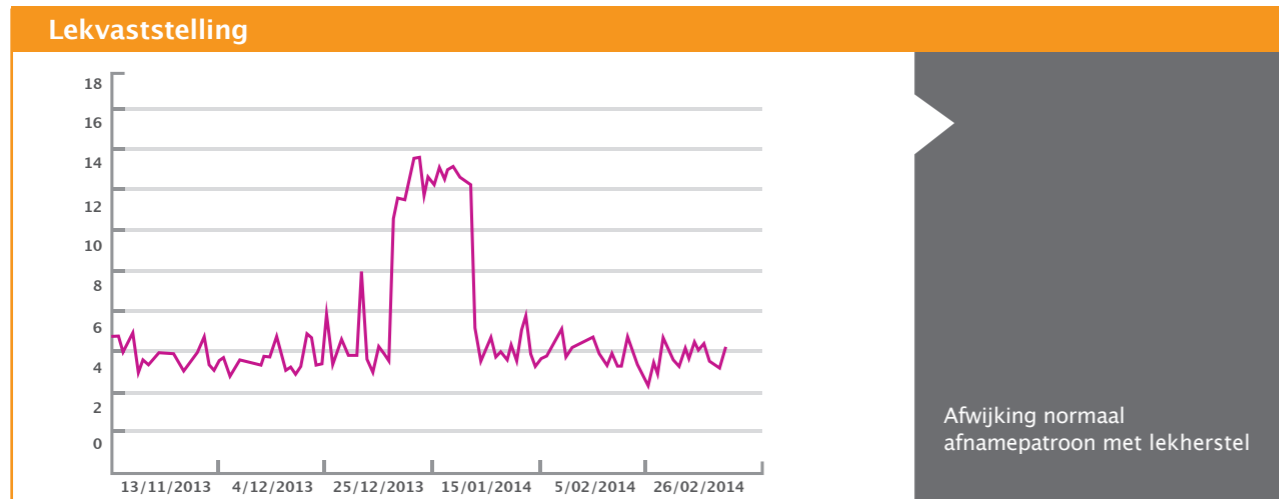
TMVW investeert ook in de inventarisatie en de modellering van het drinkwater en het saneringsnetwerk. Correcte kennis van de ligging en de toestand van het netwerk laten toe om beredeneerd te beslissen waar investeringen het meest efficiënt zijn en het meest toegevoegde waarde hebben. Ook bij grondwerken zijn correcte lokalisatiegegevens onontbeerlijk om graafschade tot een minimum te beperken.

## Lekmanagement

Verhoging van het netrendement is een continu actiepunt van TMVW. Daarom worden mogelijke waterverliezen op het net actief bewaakt. Sinds 2013 wordt het distributienet opgedeeld in kleine zones, momenteel zijn dat er al 56, waarvan de verbruiken d.m.v. speciale watermeters permanent worden gemonitord.

Wanneer de normale verbruiken worden overschreden, wordt er automatisch een alarm gegenereerd. De betrokken zone wordt vervolgens gescreend en het lek wordt hersteld.

Deze techniek van permanente bewaking gevolgd door een snelle interventie zorgt voor minimale lekverliezen.



AFVALWATER IN CIJFERS	2013	2014	EVOLUTIE IN %
aantal klanten zuivering	521.402	530.545	+ 1,75
aantal nieuwe rioolaansluitingen	1.400	1.587	+13,36
aantal kolkenreinigingen	600.000	600.000	S.Q.
aantal IBA's in beheer	650	739	+13,69

TMVW is decretaal verantwoordelijk voor de sanering van afvalwater, afkomstig van het verbruikte drinkwater. Steden en gemeenten vertrouwen daarom het beheer van onder andere de lokale inzamel- en transportinfrastructuur (riolerings) 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 pakt de sanering planmatig aan, lang voor de eerste gewestelijke uitvoeringsplannen een feit waren. Het saneringsbeleid van TMVW is opgebouwd rond drie pijlers: investeren, onderhoud en het opbouwen van een kenniscentrum.

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

## RioVisie en Bètavisie

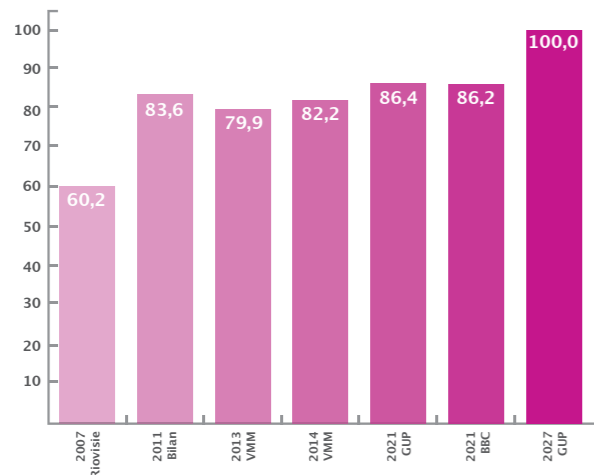
RioVisie en daarna Bètavisie kwamen er om de zoneringsplannen om te zetten in uitvoeringsplannen, op basis van de informatie die toen beschikbaar was. Een driesporenbeleid, waarbij middelen voorzien worden voor de uitbouw van de rioolinfrastructuur (1), het in stand houden van de bestaande infrastructuur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

## Ambitie waargemaakt

80 % gewogen gemiddelde zuiveringsgraad tegen 2015 werd vooropgesteld en gehaald. 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

## Evolutie gemiddelde gewogen zuiveringsgraad<sup>9</sup>



Er kan besloten worden dat de collectieve ambitie, vooropgesteld in 2009, werd gehaald

9. De cijfers van de VMM voor 2013 en 2014 geven de zuiveringsgraad aan als het percentage van de inwoners die na realisatie van de rioleringsprojecten zullen aangesloten zijn op een RWZI. Enkel de collectieve sanering wordt bijgevolg in beschouwing genomen. In de cijfers voor '2011 Bilan', '2021 GUP', '2021 BBC' en '2027 GUP' zijn daarentegen de IBA's inbegrepen. '2021 GUP' geeft de collectieve zuiveringsgraad op basis van het voorliggend ontwerp GUP. '2021 BBC' geeft de collectieve zuiveringsgraad na uitvoering van de projecten bekend in de BBC van de gemeenten.

## Middelen

In het kader van het openbaar onderzoek van de stroomgebiedsbeheerplannen, dat liep van 4 juli 2014 tot en met 8 januari 2015 is een evaluatie gemaakt van de geleverde inspanningen.

In totaal zijn in de periode 2008 – 2014 circa € 440 miljoen middelen ingezet voor investeringen en exploitatie. Hiertegenover staan voor dezelfde periode circa € 281,4 miljoen geïnde saneringsbijdragen en € 41,4 miljoen ontvangen subsidies.

Tegelijk worden voor de periode 2014 – 2019 nog eens circa € 360 miljoen ter beschikking gehouden.

Het herziene zoneringsplan, onderdeel van de stroomgebiedsbeheersplannen, dat werd opgemaakt door de VMM, geeft voor elke gemeente aan hoe het afvalwater wordt ingezameld (collectief of individueel) en in de toekomst dient te worden gezuiverd.

Het plan geeft in de eerste plaats een overzicht van de gebieden die al op een zuiveringsinstallatie zijn aangesloten (centraal gebied en reeds collectief geoptimaliseerd gebied, dat in de afgelopen periode op een RWZI werd aangesloten) en van de gerealiseerde IBA's.

Daarnaast geeft het plan ook de gebieden aan, die nog moeten worden geoptimaliseerd door rioleringswerken. Ten slotte worden ook de woningen aangeduid die via een individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater (IBA) moeten worden gesaneerd.

## Gebiedsdekkend Uitvoeringsplan (GUP)

Het GUP regelt de uitvoering en de timing van zowel de gemeentelijke als de bovengemeentelijke projecten. Eens het GUP is vastgesteld door de Vlaamse Regering – dit is voorzien tegen eind 2015 – zal de timing van de projecten bindend zijn.

In het kader van openbaar onderzoek heeft TMVW gewezen op de onverenigbaarheid die er voor veel vennoten is tussen de beheer- en beleidscyclus (BBC) van de gemeenten en het dwingend karakter van het GUP.

Dit kan de verwachtingen van de eerste planperiode immers in het gedrang brengen. TMVW pleit dan ook voor de nodige flexibiliteit en overlegbereidheid bij de uitvoering, zolang het collectief engagement om de vooropgestelde zuiveringsgraad te halen niet in het gedrang komt.

## Investeren in onderhoud

De aangelegde infrastructuur wordt onderhouden met eigen medewerkers en externe partijen. Dit wordt periodiek georganiseerd en verloopt gestructureerd. Het hele spectrum komt aan bod: van het ruimen van kolken, riolen en waterlopen tot het uitvoeren van interventies.

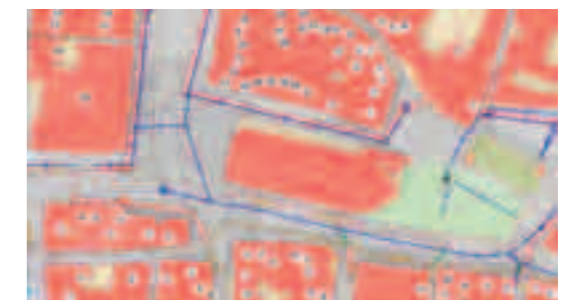
Omdat het saneringsresultaat zowel wordt bepaald door performante riolen als door goed onderhouden waterlopen en grachtenstelsels, is het in kaart brengen van waterlopen en het inventariseren van knelpunten daarbij (aanslibbing of andere afvoerbelemmeringen) belangrijk.

## Kenniscentrum

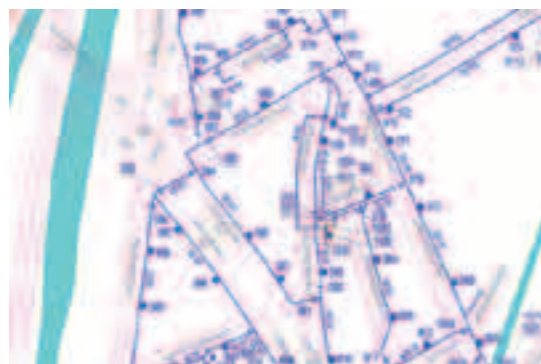
Vanuit het historisch profiel als waterleverancier, staat TMVW voor een brede en solide basis aan ervaring, expertise en klantgerichte aanpak. TMVW investeert bovendien in moderne 'tools' die helpen om de netinfrastructuur van drinkwater en riolerings in kaart te brengen en te beheren.

## Rioldatabank en hydraulisch model

Vennoten en partners krijgen toegang tot een gedetailleerde rioldatabank die via internet kan geraadpleegd worden. Naast deze rioldatabank worden ook hydraulische modellen ontwikkeld om knelpunten in kaart te brengen. Deze rioolmodellen vormen een ondersteuning om de impact van nieuwe verkavelingen en investeringen te simuleren. Onverwachte wateroverlast kan zo grotendeels vermeden worden.



De GIS-applicatie voor drinkwatertoevoer en -distributie werd in 2014 vernieuwd. De nieuwe toepassing 'WaterOffice' laat toe nieuwe projecten rechtstreeks in GIS te ontwerpen en planafdrukken te automatiseren.



Het gebiedsdekkend drinkwatermodel werd in 2014 verder uitgewerkt zodat drukzones kunnen worden gesimuleerd, spoelplannen opgemaakt en nieuwe projecten gedefinieerd en geoptimaliseerd.



## Kousrenovatie

Bij renovatie van riolen die moeilijk toegankelijk zijn of waar het lang openliggen van de weg geen optie is, gebruikt TMVW de techniek van kousrenovatie of 're-lining'. Bij deze sleufloze methode wordt een nieuwe buis in versterkte kunststof aangebracht in de bestaande riolering. De buis zelf wordt ter plaatse uitgehard met UV-licht.

### Voordelen

De techniek van kousrenovatie biedt veel voordelen. Het belangrijkste pluspunt is dat er weinig breekwerk nodig is in de straat. In Gent zijn met deze methode al veel riolen vernieuwd onder belangrijke invalswegen van de binnenstad, op de parkeerrouwe, in winkelstraten en in de historische binnenstad.

Re-lining is ideaal om riolen die onder de trambedding liggen te vernieuwen. Onmiddellijk nadat de buis is uitgehard, dit is na acht uur, kan de riool opnieuw in dienst worden genomen.

Deze renovatietechniek kan de levensduur van een riool tot 50 jaar verlengen. Bovendien voorkomt de liner wortelingroei in de buis en verbetert het hydraulisch verloop van het rioelstelsel.

## SPORT

SPORT IN CIJFERS	2013	2014	EVOLUTIE IN %
aantal zwembaden in beheer	22	23	4,5 %
aantal sportinfrastructuur in beheer	39	51	30,8 %
aantal vennoten	28	29	

TMVW beheert zwembaden en sportinfrastructuur van steden, gemeenten en publieke spelers. Een kwaliteitsvol sportaanbod formuleren met minstens niet meer financiële middelen is de uitdaging. De partners kiezen zelf waarvoor ze TMVW inschakelen: voor een totaalpakket of een kleinere opdracht, alles op maat.

Het aanbod gaat van het screenen van installaties en gebouwen, helpen bij het beheer ervan, zorgen voor de nodige keuringen en vergunningen en de brandveiligheid en milieuwetgeving opvolgen. TMVW helpt ook bij het opstellen van een sportbeleidsplan met respect voor de lokale accenten van het sportbeleid van de partner.

Ook onderhoud, kleine herstellingen en grote projecten zoals renovatie en nieuwbouw van sportinfrastructuur kan TMVW opnemen.

### Optimalisatie

TMVW screent de sportaccommodaties in beheer op efficiëntie. Daarom wordt voor elke accommodatie 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 het bestuur en het personeel van de deelnemers, de individuele bezoekers van de accommodatie, de clubs en scholen en natuurlijk conform de geldende wetgeving. Snoeien in de kosten gaat nooit ten koste van de kwaliteit.

### Autonomie van partners

TMVW ondersteunt publieke spelers maar, respecteert tegelijkertijd de autonomie en het sportbeleid van de partner.

Een beslissing kan pas uitgevoerd worden na akkoord van de betrokken deelnemer.

### Keurmerk van 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 gebouwbeheer, ze scoren bovendien ook goed op veiligheid, hygiëne en klantvriendelijkheid van het personeel.



### Service centrum als 'business unit'

De aankoopdienst van TMWV bouwde de afgelopen jaren heel wat ervaring op met aankoopprocessen en de selectie van de beste aannemers, dienstverleners en leveranciers uit het marktaanbod. Deze expertise wordt breder ter beschikking gesteld van lokale overheden en andere partners, gebonden door dezelfde wetgeving overheidsopdrachten.

Momenteel werkt het service centrum reeds samen met ca. 120 partners en de interesse blijft hoog.

De huidige partners hebben elk één of meerdere opdrachten aan het service centrum overgedragen. Binnen deze groep van partners valt nog heel wat bijkomende samenwerking te realiseren. Daarnaast kunnen vanuit deze basisgroep extra doelgroepen een ruimer werkingsgebied aangesneden worden.

### Totaalconcept

De aangeboden service wordt als een geïntegreerd concept aangeboden met **CREAT** als werk- en merknaam. **CREAT** bouwt haar dienstverlening versneld uit tot een volwaardig totaalaanbod en profileert zich hierbij als unieke vormgever, facilitator en aanbieder van diensten, leveringen en werken voor alle partners.

### Standaard catalogus en maatwerk

De catalogus omvat zowel **standaard** producten als **maatwerk**. Hij dekt **alle ondersteunende domeinen** af: van logistiek, facility services, HRM, ICT, ... over voertuigen, wegenisdiensten, ondersteuning rond de uitbating van sportaccommodaties, ... tot specifieke uitrusting voor ziekenhuizen, verzorgingsinstellingen, brandweer...

Het **standaardaanbod** beoogt vele identieke eenheden van een beperkt gezamenlijk aanbod tegen een verlaagde prijs.

Dit leidt tot positieve schaafeffecten. Bij **maatwerk** wordt dan weer eerder gezocht naar een specifieke oplossing. Indien dergelijke opdrachten gedurende een zekere periode bij één externe partij kunnen geplaatst worden, resulteert dit uiteindelijk ook in aantrekkelijke prijzen. **Alle partners hebben op elk moment toegang tot de voorwaarden die CREAT onderhandeld heeft.**

### Publiek privaat partnership (PPP)

Om op korte termijn een brede catalogus te kunnen aanbieden, rekent **CREAT** op een belangrijke inspanning van de private sector.

Enkel partijen, die niet alleen geïnteresseerd zijn in opdrachten binnenhalen, maar ook zelf actief willen investeren in de uitbouw van de service, zijn gewild. Het **publiek private partnership** zal het resultaat zijn van een marktconsultatie, conform de wetgeving overheidsopdrachten. Maar eens toegewezen, zal de inbreng van beide kanten (moeten) komen.

### Focus op publieke markt

**CREAT** richt zich op de volledige publieke markt. Om zich hierin succesvol te positioneren als een vooruitstrevende, dynamische en publieke 'business unit', wordt extra geïnvesteerd in capaciteit, organisatie, ICT en een marketing- en verkoopscampagne.

### Eenvoudige bestelapplicatie

Elke partner krijgt toegang tot een bestelcatalogus via een handige webapplicatie. Bestellen kan op elk moment. Het bestelbudget kan online opgevolgd worden, een online helpdesk is beschikbaar voor de deelnemers.

### Van standaardproducten tot facility management

TMWV zet haar service centrum in voor publieke spelers en treedt hierbij op als partner voor aankoop, onderhoud, exploitatie en beheer. Kosten beheersen en toch een goede service geven, is de missie. Complexe technisch-administratieve vraagstukken, die niet tot ieders kerntaak behoren, in overleg opnemen, is de doelstelling van CREAT.

### Flexibel team ter beschikking

Partners van CREAT kunnen beroep doen op een ervaren team van experts in raamcontracten, die nauw samenwerken met het vaste aankoopteam van TMWV. Samen staan zij garant om voor de meest uiteenlopende behoeften in een breed gamma van sectoren de beste oplossing te vinden.

### Service na de watermeter en voorbij de rooilijn

#### VIC

Uit de kern van AquaDomo werd een nieuwe dienst gecreëerd, VIC. De essentie van deze dienstverlening zit verval in de naam: VIC staat voor 'Very Important Customer'.

Binnen de gereguleerde activiteiten ontsnapt de binneninstallatie niet aan de aandacht. Zo wordt de kwaliteit van het geleverde drinkwater gemeten aan het tappunt. Zuinig omgaan met drinkwater stimuleren, is een permanente opdracht van de waterbedrijven, met een decretale basis. TMWV wil daarom tegemoet komen aan de wensen van haar klanten, maar met gefocuste aandacht voor ecologie. De watermeter

### Alleen maar voordelen

Voor wie gebruik maakt van het service centrum zijn er alleen maar voordelen: scherpe prijzen door schaal- of volume-effecten, tijdsbesparing omdat eigen diensten minder belast worden, toegang tot expertise in wetgeving, techniek en onderhandelingen en soepele betalingsvoorwaarden. Bovendien kan gemakkelijk 'online' besteld worden via de webshop en is de partner zeker dat de finale beslissingsbevoegdheid bij hem blijft. Tussen de partners is er permanent overleg mogelijk door deelname aan zogenaamde klankbordgroepen, waar nieuwe producten en diensten tot stand komen en bestaande op basis van ervaringen kunnen worden geoptimaliseerd.

### Kost van de ondersteuning

Partners die beroep doen op CREAT weten zich verzekerd van een gedeelde kostenbijdrage. CREAT werkt immers aan gemiddelde kostende 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 gerekend dat afhangt van het typeprofiel van medewerkers dat wordt ingezet.

en de rooilijn waren vroeger een fictieve grens voor klantenvragen. Het probleem en/of de oorzaak ervan detecteren, houdt in de praktijk echter geen rekening met deze drempel. VIC verlegt het zwaartepunt dan ook van 'operational excellence' naar 'customer excellence'. Gezien de specifieke focus binnen de gereguleerde activiteit wordt een afzonderlijk business unit binnen TMWV opgericht.

Binnen VIC blijft AquaDomo de servicelijn die watermanagement op maat van bedrijven en publieke spelers aanbiedt: legionellabeheer, recuperatie van hemelwater, kwaliteitsbewaking, advies sanitaire binneninstallatie, waterzuiveringsinstallaties en afkoppelingsstudies. Ook andere behoeften zoals onderhoud van hydranten en lekzoeken op privéterrein worden op maat ingevuld.



## RENI. SERVICECENTER VOOR HEMELWATERGEBRUIK B2C-KLANTEN

TMVW en FARYS gaan de particuliere markt op met een **concrete** campagne rond sensibilisering voor hemelwaterrecuperatie. RENI staat voor een totaalaanbod binnen het betreffende segment.

Via een webshop wordt de klant door gerichte vragen en een eenvoudige beslissingsboom naar het hemelwaterpakket (compleet met opvangbak, filter, bijvulsysteem en pomp) geleid dat het beste aan zijn behoeften voldoet.

Extra troeven van het service centrum zijn de mogelijkheid om de installatie te plaatsen en in dienst te stellen, de put te vullen, de opstellingen te bekijken en persoonlijk advies te krijgen in een showroom.

TMVW en FARYS zetten met dit initiatief de vele aanbevelingen en folders (eindelijk) om in een reëel betaalbaar aanbod.

### Wetgeving rond hemelwaterrecuperatie strenger sinds 2014

Elke nieuwbouw dient een opvangmogelijkheid te voorzien van minimum 5.000 liter, al dan niet met infiltratie. De investering is zowel ecologisch als economisch gefundeerd. Een installatie om hemelwater te recupereren, wordt meestal geïntegreerd in de ruwbouw van een project en dus vaak gekocht en geplaatst via de aannemer of bouwfirma. De architect zorgt vooraf voor de juiste dimensionering van de hemelwaterput. De consument wordt hierbij weinig gesensibiliseerd, het aanbod voor de particuliere markt is dan ook niet uitgebreid en wordt tot nu toe ook niet gecommercialiseerd.

Nochtans is er een opportuniteit voor het zelfbouwsegmenten de all-in-one oplossingen, afgestemd op de situatie en persoonlijke voorkeur van de consument.

### INTERVIA OF WEGINFRASTRUCTUUR INTELLIGENT EXPLOITEREN

Werken aan de rioleringsinfrastructuur en/of de distributieleiding gaan bijna altijd gepaard met wegeniswerken. Geplande werken aan de water- en rioolinfrastructuur worden echter vaker dan vroeger het geval uitgesteld omdat er onvoldoende middelen zijn voor de noodzakelijke begeleidende wegenwerken. Om dit te ondersteunen, heeft TMVW wegbeheer in zijn 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 en/of een aannemer, het volledige projectmanagement tot de organisatie en coördinatie van het investeringsproject 'a tot z' kan TMVW op zich nemen.



## MEDEWERKERS



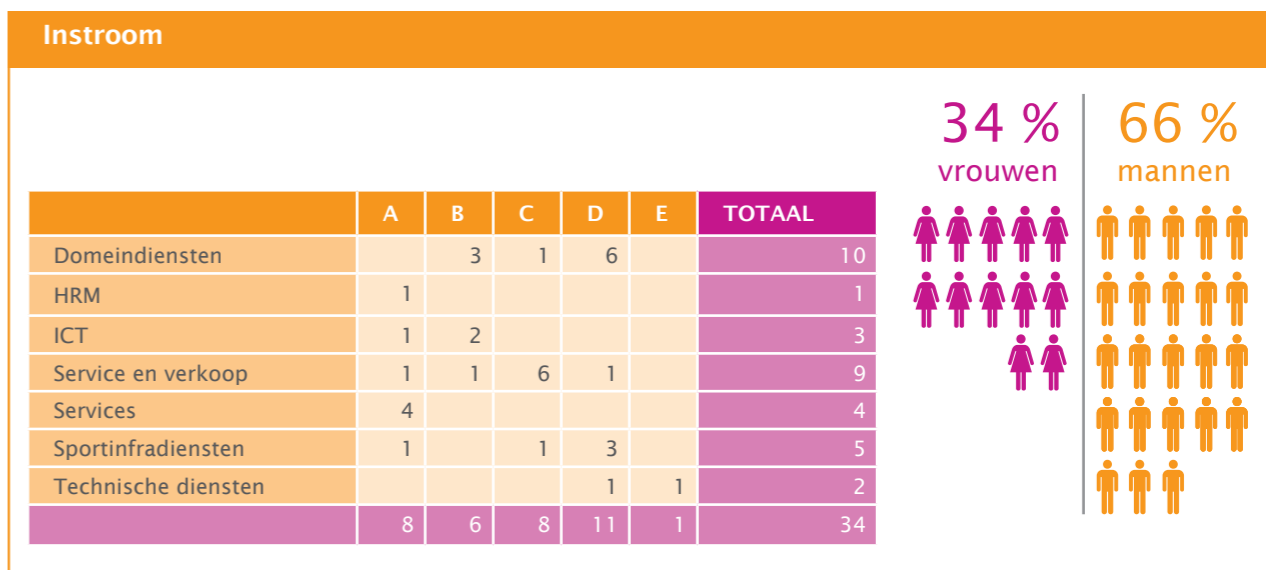
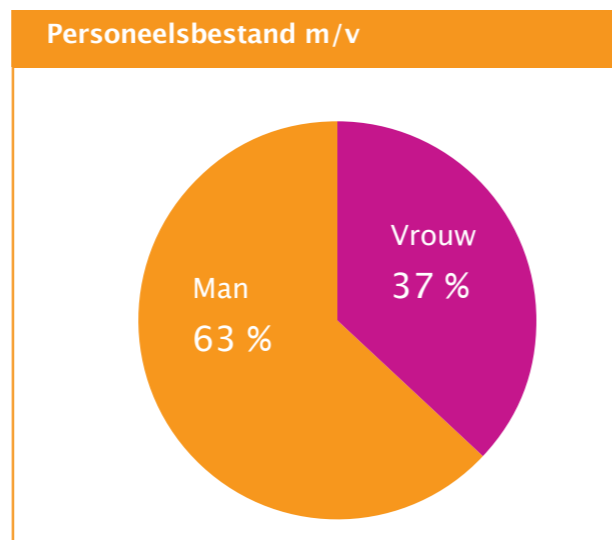
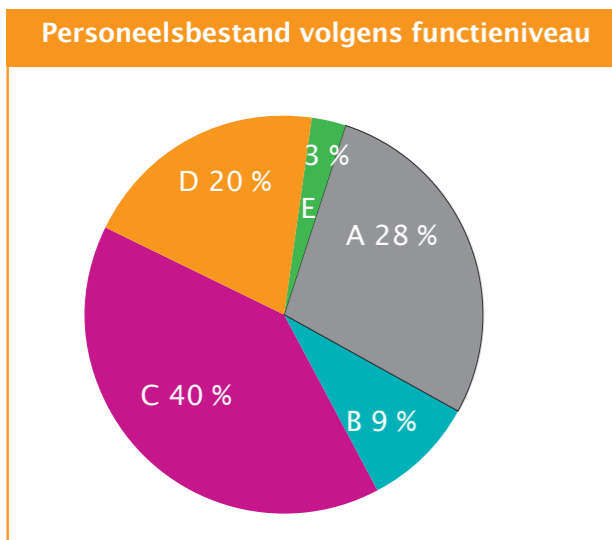


## MEDEWERKERS



Het personeelsbestand van TMVW onderging de laatste jaren een verjonging en vervrouwelijking. De verbreding van het serviceaanbod en de profilering als dynamische werkgever spelen hierbij wellicht een rol.

In 2014 kwamen 34 nieuwe personeelsleden in dienst, 41 medewerkers verlieten TMVW. Eind 2014 telde het bedrijf 769 medewerkers, waarvan 37 % vrouwen en 63 % mannen.



### Uiteenlopende functieprofielen flexibel inzetten

Het aantal personeelsleden van TMVW blijft 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, redders, technici, projectcoördinatoren, aankopers, projectleiders en administratieve medewerkers.

TMVW investeert in voldoende personeel en zet haar medewerkers ook flexibel in. Dit leidt tot een win-winsituatie voor beide partijen en voor de klanten van TMVW. Het bedrijf kan verder groeien als interpublieke servicedienst en medewerkers krijgen de kans om zich verder te ontplooien.

Daarnaast blijft het zo rendabel mogelijk organiseren en inzetten van de beschikbare capaciteit een absolute prioriteit. Interne mobiliteit ondersteunt hierbij.

### Coaching en vorming

TMVW zet in op loopbaanbegeleiding en zelfontplooiing.

Bij indiensttreding wordt voor nieuwe medewerkers een persoonlijk ontwikkelingsplan opgesteld (POP).

Maar ook tijdens hun loopbaan worden medewerkers van dichtbij gevolgd en krijgen ze gerichte opleidingen die zijn aangepast aan hun specifieke behoefte. In totaal werden in 2014 13.843 uren vorming gegeven. Dit komt neer op gemiddeld 18 uur opleiding per medewerker.

Eigen mensen geven technische opleidingen aan collega's, waar nodig worden externe vormingspartners ingezet.

Specifieke technische kennis van medewerkers die het bedrijf verlaten wordt gevaloriseerd en in stand gehouden door een speciaal kennisborgingssysteem.

## Aantal uren vorming

	Deelnemers	Dagen	Uren
Veiligheid en preventie	335	359	1.235
Infosessies	614	614	2.149
Management	450	533	2.691
ICT	435	531	2.315
Wet- en regelgeving	71	90	478
Vaktechnisch	852	905	4.858
Onthaal	26	26	117
	<b>2.783</b>	<b>3.058</b>	<b>13.843</b>

Gemiddeld 18 uur per persoon



62 %  
Interne docenten



### KENNISBORING ◀

De kennis van ons drinwaterdistributienet wordt op een gestructureerde manier gedocumenteerd en samengebracht in toegankelijke sjablonen. Dit project ving aan in Ronse en breidt uit in de organisatie.

3

Strategische projecten

### ▶ ERGONOMIE OP DE WERKPLEK

Na een grondige analyse van de werkpost kregen 99 buizenfitters een gerichte training op de werf met betrekking tot hun lichaams-houding en belasting van hun rug en gewrichten.

34

POP's\*

### ▶ DRINKWATERAFTAKKING KLEINE DIAMETER VOOR AANNEMERS

286 mensen namen deel aan één van de 17 opleidings sessies en 264 deelnemers uit 25 firma' behaalden het certificaat.



\* POP = persoonlijk ontwikkelingsplan



## KLANTEN



## KLANTEN

332.028 OPROEPEN PER JAAR

98 % VAN DE OPROEPEN BEANTWOORD BINNEN 13 SECONDEN

600.000 METEROPNAMES

79.887 OVERNAMES

1.749.419 FACTUREN

149.109 E-MAILS

TMVW wordt als publiek bedrijf op dezelfde wijze gemanaged als een bedrijf in de private sector.

Inspelen op reële klantenbehoeften is het vertrekpunt van waaruit producten en diensten worden aangeboden. Excelleren in dienstverlening is het uitgangspunt, klanttevredenheid een attitude.

### Klantenservice in de praktijk

#### Snel antwoorden

98 % van het totaal aantal oproepen dat binnenkomt, wordt effectief beantwoord, gemiddeld binnen 13 seconden. Dit is een responstijd die ruim onder de norm ligt. De daling t.o.v. 2013 is voornamelijk te wijten aan de zachte winter en het uitblijven van calamiteiten.

Aantal inkomende oproepen Stroomlijn



#### Dossiers snel verwerken

Twee derde van de schriftelijke klantenvragen (via e-mail, verhuisdocumenten, brieven) worden binnen de twee werkdagen door de Stroomlijn of de 'front office' afgewerkt.

De overige dossiers zijn complexe klantenvragen waarvoor bijvoorbeeld extern informatie van de klant of een plaatsbezoek nodig is. Deze dossiers worden binnen de 11 werkdagen in de 'back office' behandeld door gespecialiseerde dossierbeheerders.

#### Klantgerichtheid

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

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

#### Digitaal aansturen van aannemers en keurders

Aannemers en keurders voor aftakkingen en rioolaansluitingen worden digitaal aangestuurd. Deze aanpak versnelt de doorstroom van informatie naar klanten, wanneer er vragen zijn.

#### Klachten managen met SLA's

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 een interne ombudsdienst soelaas, die handelt volgens de richtlijnen over klachtenbehandeling die in het Algemeen Waterverkoop Reglement (AWVR) opgenomen zijn.

#### Debiteurenbeheer

Moeilijke betalers worden op een menselijke manier aangezet om alsnog hun factuur correct te betalen.

Voor particuliere klanten kan een afbetalingsplan opgesteld. Bij zakelijke klanten worden openstaande facturen op individuele basis opgenomen.

Wanneer deze aanpak niet helpt, dan is er geen andere optie dan kordaat op te treden en een juridische procedure op te starten.

Klanten die het financieel moeilijk hebben, kunnen rekenen op extra begrip. Hun dossier wordt overgemaakt aan de Lokale Adviescommissie (LAC).

#### 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 op Vlaams niveau vanaf begin 2014 opgelegd werd. Soms is immers een extra duwtje in de rug welkom. Het bedrijf reserveert jaarlijks ongeveer € 5 miljoen voor sociale kortingen.



## DUURZAAM ONDERNEMEN ALS RODE DRAAD





Als publiek bedrijf het verschil maken met Public Governance en een doorgedreven MVO-beleid en toch goede bedrijfsresultaten voorleggen, dat is de uitdaging voor TMVW. Het lijkt een moeilijke opdracht, maar het is een logische oefening van zodra economische, sociale en milieugerichte accenten deel uitmaken van de dagelijkse bedrijfsvoering

Om de milieuvisie en doelstellingen van TMVW te vertalen voor de stakeholders, werd in 2012 een **milieubeleidsverklaring** opgesteld. Deze werd in oktober 2014 geactualiseerd. In juni 2014 haalde TMVW voor de 3de keer op rij het milieuchartercertificaat voor milieuvriendelijke bedrijven.

### Het verschil maken

**2014**  
25 milieuvriendelijke acties in ons bedrijf

ASPEN: EEN MILIEUVRIENDELIJK ALTERNATIEF VOOR BENZINE

PLAATSING BIJENHOTEL

**CLOSE THE GAP**  
Samenwerkingsovereenkomst om lokale ontwikkelingsprojecten te steunen. Overdracht van: 55 laptops, 88 desktops en 2 laserprinters.

Samenwerking UGent en FARYS: 30.000 drinkbussen (vervaardigd uit suikerriet) zijn uitgedeeld.  
KRAANTJESWATER IS DRINKWATER

**MILIEUCHARTER VOKA**  
VOOR DE VIERDE KEER OP RIJ

**WEEK VAN DE MOBILITEIT**  
Naast duurzaam verplaatsen ook aandacht voor veiligheid

**INCIDENTENMELDING**  
LAAGDREMPELIGE TOEGANG TOT

- ☑ INTERNE MILIEUCOÖRDINATOR
- ☑ PREVENTIE-ADVISEUR

Op alle niveaus van het bedrijf zijn de processen doordrongen van duurzaam denken:

- Het duurzaamheidscriterium 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 en bovendien zo weinig mogelijk fosfaten bevatten
- Medewerkers worden gemotiveerd voor milieuvriendelijk woon-werkverkeer
- PVC-leidingen worden vervangen door PE, dat beter bestand is tegen lekken en beter voor het milieu
- Alle kantoren worden milieuvriendelijk verwarmd.

### Milieugericht aankoopbeleid

Bij de aankoop van producten, diensten en werken zijn prijs en kwaliteit doorgaans doorslaggevend. TMVW voegt het duurzaamheidscriterium als nieuwe dimensie toe in de aanbestedingsdocumenten.

Van in de voorbereidingsfase wordt met de operationele partners bekeken of duurzame alternatieven in aanmerking komen.

Zodra de behoefte duidelijk is, volgt desgevallend een vrijblijvende marktprospectie om de noodzakelijke informatie te verzamelen. Dit laat toe sociale en milieucriteria gericht te integreren in het bestek. Deze aanpak vermijdt immers zowel te strenge en/of te dure (technische) eisen, met onrealistische verwachtingen als gevolg.

Nadat de uitgangspunten van het aankooptraject zijn vastgelegd, wordt het bestek opgesteld, waarbij milieu-

en sociale criteria als specifieke technische eisen en/of uitvoeringsmodaliteit, als selectie-eis en/of gunningscriterium worden opgenomen.

De financiële impact wordt systematisch onderzocht. Duurdere 'duurzame' aankopen krijgen toch een kans door de kostprijs over de totale levensduur (de 'life cycle cost' of 'total cost of ownership') in overweging te nemen.

Ongeacht het algemeen principe, wordt bij de vaststelling van functionele eisen steeds nagegaan of andere producten of diensten met een hoger duurzaamheidsgehalte toelaten hetzelfde doel te bereiken. Ook hier worden de financiële impact en de mededinging bij het haalbaarheidsonderzoek meegenomen.



## SOCIAAL ENGAGEMENT



### 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 ook blijvend voor om meer mensen in het Zuiden toegang te geven tot drinkbaar water.

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 samen met haar vennoten sinds 2003 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.

LAND	LOCATIES	PARTNER	OBJECTIEVEN PROJECT	BEREIKTE DOELGROEP	STEUN TMVW
Haïti	Moustiques (Noord-West Haïti)  Camp Perring (Zuid-West 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 (Zuid-West 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 voorziening	water: 20.000 personen sanitair: 10.500 personen	10 000 euro  + Technisch advies



Voor alle waterprojecten werkt TMVW samen met het **Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling**. Dit partnerschap wil tegen 2015 zes miljoen mensen in ontwikkelingslanden aan water en/of sanitatie helpen. Dat is gelijk aan het aantal inwoners in Vlaanderen.

Projecten die door het VPWVO worden geselecteerd, krijgen ook subsidie van de Vlaamse Gemeenschap. Voor TMVW is dit een zekerheid dat de jaarlijkse bijdrage in een breder opzet maximaal effect heeft.