

JAARVERSLAG TMVW

# 2019



 **FaRYS**

De Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening, kortweg TMVW ov, is een intergemeentelijk samenwerkingsverband en een opdrachthoudende vereniging volgens het Decreet over het Lokaal Bestuur.

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

09 240 02 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

Algemene Vergadering 19 juni 2020

FARYS verzorgt diensten in het publieke domein voor steden en gemeenten. FARYS is de overkoepelende naam voor de activiteiten van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden van TMVW ov en TMVS dv en de activiteiten van Creat CV. TMVW ov staat in voor de opdrachthoudende activiteiten: drinkwaterdistributie en -transport, zuivering en beheer van sportaccommodaties. TMVS dv staat in voor de dienstverlenende activiteiten voor de deelnemers in het kader van de ondersteuning van de aankoopactiviteiten via een webportaal met de naam CREAT. Ook de partners van Creat CV doen beroep op dit portaal.

JAARVERSLAG TMVW

2019





# INHOUD

7

## VOORWOORD

11

## BEDRIJF EN ENGAGEMENT

Startpositie .....	12
Organisatiestructuur .....	14
Bestuurlijke onderbouw .....	16
Onze aanpak 2019 - 2024 .....	18
Missie, doelstellingen en waarden .....	20
Klanten .....	22
Medewerkers .....	26
Duurzaam ondernemen .....	28
Ontwikkelingsondersteuning .....	31
Innovatie .....	32

37

## ACTIVITEITENVERSLAG

38

### Drinkwater

Werkingsgebied & cijfers .....	38
Activiteiten .....	40
Bijkomende waterdiensten .....	43

44

### Zuivering

Werkingsgebied & cijfers .....	44
Activiteiten .....	46

50

### Sport & facilitair management

Werkingsgebied & cijfers .....	50
Activiteiten .....	52

59

## BIJLAGEN

Financieel rapport .....	60
Jaarrekening.....	60
Financiering.....	69
Bestuur en management .....	74





# VOORWOORD

## Voorzitter aan het woord

Beste lezer

2019 was een belangrijk jaar. Een nieuwe bestuursploeg, een nieuw strategisch plan, een nieuwe missie en visie. Het activiteitenverslag geeft een overzicht van de ambities van TMVW voor de komende jaren en van de realisaties in 2019.

Ik ben bijzonder fier om de nieuwe voorzitter te zijn van een dynamisch en innovatief bedrijf. De nieuwe bestuursploeg staat meteen voor grote uitdagingen die TMVW klaarstomen voor de toekomst.

De wereld rondom ons verandert steeds sneller, en de uitdagingen overstijgen het loutere kader van TMVW en van onze lokale besturen. Droogte, klimaatverandering, pandemieën, economische terugval, handelsoorlogen en globale instabiliteit zijn vandaag meer dan ooit aanwezig, en zullen ons ook de komende jaren bezig houden. Deze uitdagingen overstijgen ons dan wel, maar desalniettemin kunnen we in een aantal ervan een essentiële rol spelen. Voor onze gemeenten en partners, en voor hun burgers.

Tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van 19 december 2019 werd een ondernemingsplan voor de nieuwe legislatuur goedgekeurd. Dit ambitieus plan houdt uiteraard rekening met belangrijke trends en uitdagingen in de omgeving, en beschrijft tegelijk ook de strategie om in alle activiteiten te groeien, voortdurend oog te hebben voor innovatie en slimme samenwerkingen aan te gaan.

We moeten de komende jaren een antwoord geven op onder meer:

- de klimaatverandering
- de grotere gevoeligheid voor een correcte prijszetting voor waterproducten- en -diensten

- de groeiende belangstelling bij particulieren en bedrijven om circulaire watersystemen te gebruiken
- de bevolkingsgroei en de toenemende verstedelijking, wat de aanleg en het onderhoud van leidingen bemoeilijkt
- snelle technologische evoluties
- de nood aan moderne sportinfrastructuur in Vlaanderen, waar TMVW stilaan de referentie is voor het beheer en de uitbating van sportaccommodaties

Bij de realisatie van onze nieuwe missie willen we volgende ambities verwezenlijken:

- op economisch vlak willen we dé water- en servicepartner zijn van de gemeenten en onze klanten, en bovendien hét aanspreekpunt zijn voor het beheer van hun activiteiten en projecten
- we willen voortrekker zijn op het vlak van innovatie en eveneens een kernspeler zijn op het vlak van de organisatie van het waterlandschap
- we willen behoren tot de top van de performante dienstverleners in de sector en bovendien een financieel duurzaam bedrijf zijn
- op maatschappelijk vlak dragen we significant bij tot de realisatie van de maatschappelijke en de klimaatdoelstellingen
- op sociaal vlak willen we een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze medewerkers en contractpartners die onze missie onderschrijven

Om de missie en de doelstellingen te realiseren, blijven we de komende jaren verder een brede activiteitenportfolio ontplooiën. We blijven sterk inzetten op productie, transport en distributie van drinkwater; beheer en onderhoud van gemeentelijke saneringsinfrastructuur; circulair waterbeheer en ook op het beheer en exploitatie van sportinfrastructuur.

Bij de uitvoering van onze opdracht willen we in al onze activiteiten optimaal gebruik maken van technologische vernieuwingen.



We zetten dus sterk in op slimme toepassingen voor water. Daarnaast neemt TMVW een actieve rol op om de samenwerkingsverbanden met de andere drinkwaterbedrijven en nutspartners uit te bouwen.

In 2019 zagen we de afwerking van het Aquaductproject met de realisatie van het nieuwe en innovatieve waterproductiecentrum in Oostende, waar brak water uit het kanaal wordt omgezet tot drinkwater. De officiële opening in maart 2020 maakte van mij een superfiere voorzitter, omdat TMVW ervoor gezorgd heeft dat Vlaanderen weer een stap vooruit heeft gezet in het verzekeren van de drinkwaterbevoorrading. Ook het nieuwe waterreservoir in Asse dat in oktober 2019 in gebruik werd genomen, draagt hier zeker toe bij.

TMVW paste ook met succes al enkele keren nieuwe technieken toe bij de aanleg van riolering. Bij Sport waren er vele projecten: de overname van Interbad en Jan Guilini uit Brugge was zeker een hoogtepunt, samen met het splinternieuwe zwembad van Anzegem en Deerlijk in Vichte. Verder werd met het gebruik van het Facility Management Information System of FIMS een grote stap vooruit gezet in efficiënt gebouwenbeheer.

Het bezoek van een delegatie van waterprofessionals uit Mali, VOKA en vele andere instanties aan TMVW was een opsteker, omdat bleek dat zij onze expertise bij hen kunnen toepassen.

Tot slot een bijzonder woord van dank voor het vertrouwen dat we kregen van onze gemeenten, hun vertegenwoordigers, alle medewerkers van TMVW, de vakorganisaties en alle externe partners van TMVW. Allen hadden een positieve bijdrage voor de resultaten van TMVW in 2019 en samen maken wij van TMVW een bedrijf om fier op te zijn.

De komende jaren zullen wij allen samen de toekomst van TMVW vorm geven, en ervoor zorgen dat onze klanten vlot, efficiënt en kwaliteitsvol bediend worden, in de eerste plaats voor onze kernopdracht voor drinkwater, een product dat levensnoodzakelijk is.

**Gent, 19 juni 2020**

**Christophe Peeters**  
**Voorzitter Raad van Bestuur**







# BEDRIJF & ENGAGEMENT

Startpositie.....	12
Organisatiestructuur .....	14
Bestuurlijke onderbouw .....	16
Onze aanpak 2019 - 2024 .....	18
Missie, doelstellingen en waarden.....	20
Klanten .....	22
Medewerkers.....	26
Duurzaam ondernemen.....	28
Ontwikkelingsondersteuning .....	31
Innovatie .....	32

# STARTPOSITIE

TMVW is een opdrachthoudende vereniging en is georganiseerd volgens het Decreet over het Lokaal Bestuur.

TMVW biedt in samenwerking met de gemeenten een groot gamma van producten en diensten aan voor klanten, deelnemers en andere publieke spelers. Productie en transport drinkwater, distributie drinkwater, zuivering, sport & recreatie en wegenis (uitdovend) ressorteren onder het Intergemeentelijk Samenwerkingsverband ISV TMVW.

## Drinkwater

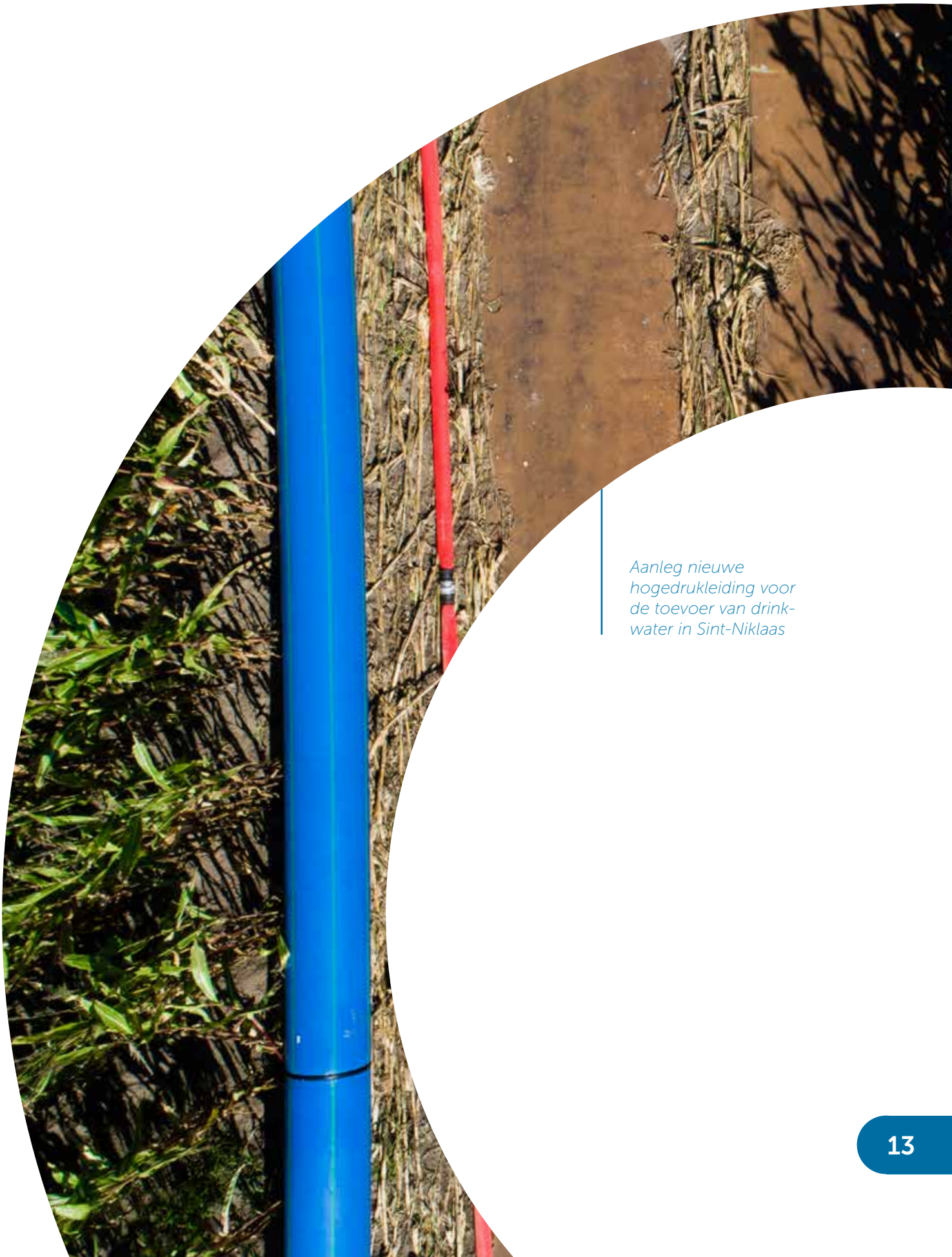
TMVW produceert zelf drinkwater, maar koopt het grootste deel van het verdeelde drinkwater aan bij andere waterbedrijven. Een netwerk van transportleidingen brengt het water over grote afstanden tot bij de deelnemers. Op het grondgebied van de gemeenten komt het drinkwater tot bij de gebruikers en bedrijven via een uitgebreid distributienet.

## Zuivering

TMVW ondersteunt de verzameling en het transport van afvalwater naar de bovengemeentelijke zuiveringsinfrastructuur. Samen met haar deelnemers stelt TMVW een actieplan op om de Europese zuiveringsnormen van 2027 te halen, rekening houdend met de financiële draagkracht van elke deelnemer.

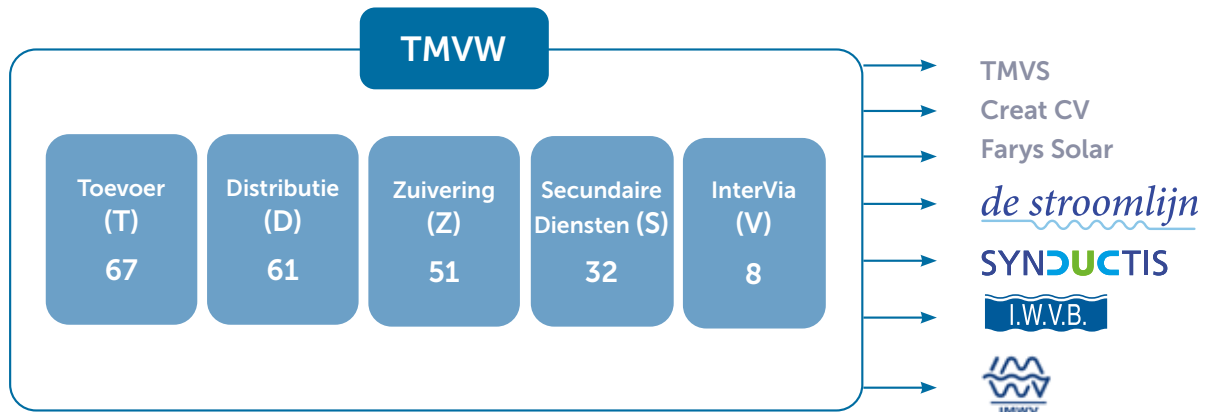
## Sport & Recreatie

TMVW werkt een kwaliteitsvol sport- en recreatieaanbod uit dat vertrekt vanuit het lokale sportbeleid. TMVW is ook partner voor het volledige proces van ontwerp van energie-efficiënte nieuwbouw of duurzame renovatie, tot onderhoud en exploitatie.



*Aanleg nieuwe  
hogedrukleiding voor  
de toevoer van drink-  
water in Sint-Niklaas*

# ORGANISATIESTRUCTUUR



## FARYS

FARYS verzorgt diensten in het publiek domein voor steden en gemeenten. Het is de overkoepelende naam voor de activiteiten van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden van TMVW en TMVS en de activiteiten van Creat.

De activiteiten van TMVW zijn uitgebreid besproken in de startpositie (supra).

## TMVS

TMVS staat in voor dienstverlenende activiteiten voor de deelnemers in het kader van de ondersteuning van de aankoop-activiteiten onderhevig aan de wetgeving overheidsopdrachten, via een webportaal met de naam CREAT.

## Creat CV

Creat is de aankoopcentrale voor partners onderhevig aan de wetgeving overheidsopdrachten.

## Farys Solar

Farys Solar beheert een zonnepanelenpark met een maximumcapaciteit van 3,85 MWp, verdeeld over 69 sites.

## De Stroomlijn

De Stroomlijn is het klantencontactcentrum, waar naast Fluvius, onder andere ook TMVW participeert. De medewerkers die voor TMVW werken, staan in voor het eerstelijnscontact met de klanten.

## SYNDUCTIS

SYNDUCTIS verenigt verschillende nutsbedrijven die werken uitvoeren in de ondergrond. Door infrastructuurwerken zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en samen aan te pakken, wordt de hinder op het openbaar domein en voor de klanten beperkt.

SYNDUCTIS heeft volgende vennoten en partners:

- TMVW
- De Watergroep
- IWVA (Intercommunale Waterleidingsmaatschappij Veurne-Ambacht)
- Pidpa
- Aquafin
- Fluvius System Operator
- Proximus

TMVW is medeoprichter en partner om haar geplande infrastructuurwerken op het openbaar domein af te stemmen op de verschillende nutsbedrijven en zoveel mogelijk in synergie uit te voeren.

## I.W.V.B.

I.W.V.B (Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant) is vroegtijdig ontbonden in november 2017 en sindsdien in procedure van vereffening.

I.W.V.B. verzorgde de drinkwaterdistributie in een deel van de rand rond Brussel, in (delen van) 13 gemeenten: Beersel, Dilbeek, Drogenbos, Grimbergen, Halle, Kortenberg, Machelen, Merchtem, Sint-Genesius-Rode, Sint-Pieters-Leeuw, Tervuren, Wemmel en Zaventem.

Sinds 31 december 2017 zijn de gemeenten Beersel, Drogenbos, Linkebeek, Machelen, Wemmel en Zaventem toegetreden tot de drinkwaterdivisie van TMVW. De gemeenten Drogenbos, Linkebeek, Wemmel en Zaventem zijn daarnaast ook toegetreden tot de zuiveringsdivisie van TMVW.

## IMWV

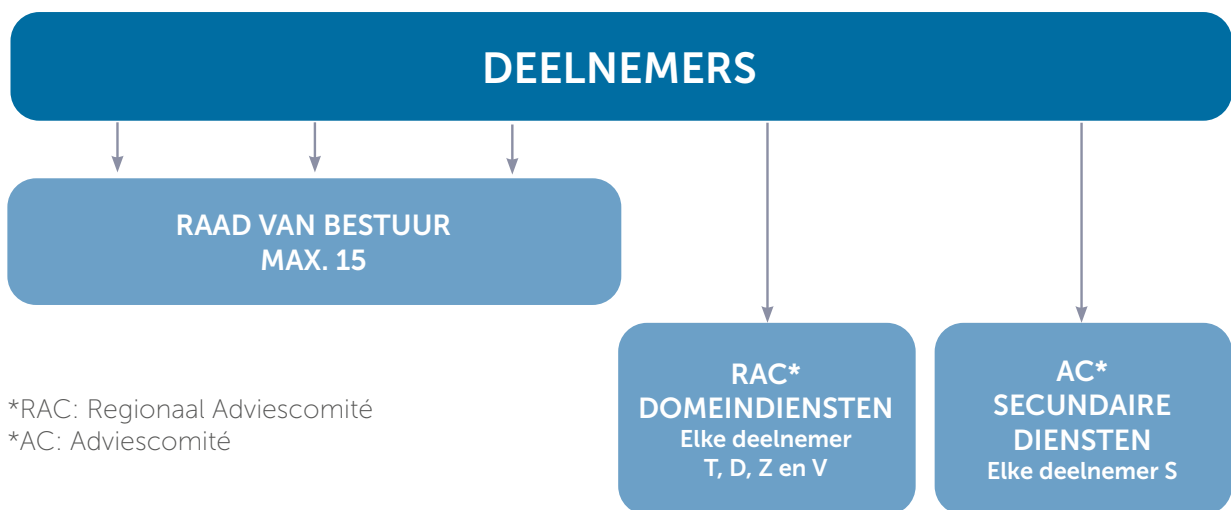
IMWV (Intercommunale Maatschappij voor Watervoorziening in Vlaanderen) werd ontbonden op 5 november 2019 en is sindsdien in vereffening.

IMWV was actief in de drinkwaterdistributie in (delen van) Aalter, Damme, Deinze, Gavere, Jabbeke, Kluisbergen, Lievegem, Lochristi, Middelkerke, Oudenaarde, Sint-Lievens-Houtem, Wetteren, Wortegem-Petegem en Zuienkerke.

Vanaf 1 januari 2020 zijn alle gemeentelijke deelnemers rechtsreeks toegetreden tot de drinkwaterdivisie van TMVW.

# BESTUURLIJKE ONDERBOUW

Op 22 december 2017 werd het Decreet over het Lokaal Bestuur goedgekeurd (hierna: DLB), hetgeen per 1 januari 2019 in werking is getreden.



\*RAC: Regionaal Adviescomité

\*AC: Adviescomité

Op 22 maart 2019 werd de Raad van Bestuur vernieuwd naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2018. Samen met de benoemingen van de bestuurders voor de Raad van Bestuur werden ook de leden van de Regionale Adviescomités domeindiensten en de leden van het Adviescomité secundaire diensten (sport & recreatie) benoemd.

De Raad van Bestuur van de vereniging heeft in 2019 de statuten van de vereniging volledig in overeenstemming gebracht met de wijziging die het DLB doorvoerde ten opzichte van het decreet van 4 juli 2001 betreffende de intergemeentelijke samenwerking.

Op 19 december 2019 werd een statutenwijziging goedgekeurd op de Buitengewone Algemene Vergadering in eerste instantie om te voldoen aan de wijzigingen van het wettelijk kader waaraan TMVW onderworpen is. Daarnaast was er ook nood aan een vereenvoudigde aandelenstructuur en tot slot wilde de Raad van Bestuur dit momentum gebruiken om een performante structuur neer te zetten alsook overzichtelijke en leesbare statuten.

TMVW hecht veel belang aan de directe betrokkenheid van de lokale besturen bij de besluitvorming rond de activiteiten die het openbaar domein raken.



De goede werking van de adviescomités wordt bestendig. Er wordt eveneens in een schriftelijke procedure voorzien, zodat de informatie maximaal gedeeld wordt en de nodige adviezen kunnen worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Ook op 19 december 2019 werd tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering een code van goed bestuur vastgelegd.

Het 'Charter deugdelijk bestuur' voor de leden van de Raad van Bestuur is opgebouwd rond de volgende 10 principes:

1. respecteren van voorafgaande voorwaarden bij aanvaarding mandaat
2. concentreren op taken eigen aan het lid
3. verdedigen van de belangen van de organisatie in lijn met diens specificiteit
4. streven naar een onafhankelijke positie
5. volgen van hoge standaarden van integriteit
6. zich gepast gedragen bij besluitvorming
7. zich informeren over en respecteren van vertrouwelijke informatie
8. onderhouden van expertise
9. onderhouden van adequate en constructieve relaties met het management, de deelnemers en andere stakeholders
10. bevorderen van een evaluatiecultuur

De leden van de Raad van Bestuur hebben het 'Charter deugdelijk bestuur' onderschreven.

# ONZE AANPAK 2019 - 2024

Tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van 19 december 2019 werd ook een ondernemingsplan goedgekeurd met betrekking tot de werking van TMVW voor de komende bestuursperiode.

De aanpak zal een antwoord moeten geven op de volgende trends en uitdagingen in de omgeving:

1. **Klimaat.** Vlaanderen zal de komende jaren geconfronteerd worden met wijzigende neerslagpatronen, met als gevolg een toenemende droogte, daling van de grondwater- en oppervlaktewater-reserve, waterschaarste en een vergrote kans op overstromingen<sup>1</sup>. Als Vlaanderen op vlak van drinkwatervoorziening de doelstelling van zelfredzaamheid wenst waar te maken, dan is er nood aan de ontwikkeling van nieuwe en alternatieve bronnen voor drinkwaterproductie en dient de interconnectiviteit tussen de watermaatschappijen verder gerealiseerd te worden.
2. **Grotere gevoeligheid van de stakeholders voor de kostprijs van leidinggebonden producten.** Deze trend heeft geleid tot een explicieter wordende vraag naar correcte prijszetting voor waterdiensten. We zien m.b.t. de watersector een streven naar efficiëntiewinsten (via schaalvergroting), een meer coherent beleid op het openbaar domein,

een trend voor bundeling van de leidinggebonden nutsactiviteiten en een verhoogde aandacht voor geografische rationalisatie.

3. **Tendens naar toepassing van circulaire watersystemen.** Particulieren, bedrijven en instellingen hebben een toenemende aandacht en interesse voor het circulair benaderen van water en er is ook een afnemende weerstand ten aanzien van het hergebruik van afvalwater. Watermaatschappijen kunnen hun expertise ter beschikking stellen. Het belang van een strenge bewaking van de kwaliteit van het herwonnen drinkwater en proceswater mag niet uit het oog verloren worden.
4. **De verhoging van de densiteit van de bevolking.** Hierdoor wordt het moeilijker om leidingen te leggen en te onderhouden, waardoor aansluitingen technisch en economisch moeilijker worden. Afstemming met de planning van de gemeenten en werken in synergie met andere nutsmaatschappijen zal dus in de toekomst nog belangrijker worden.
5. **Stijgend belang van een gezonde leefomgeving en de zorg voor het milieu.** Het wordt niet meer aanvaard dat lozingswater in de leefomgeving terecht komt. Sanering van de resterende lozingspunten en een versnelde verwezenlijking van de Europese kaderrichtlijn Water dringt zich op.

---

<sup>1</sup> <https://www.vmm.be/publicaties/impact-van-klimaatverandering-op-meteorologische-droogte-in-vlaanderen>

6. **De technologische evolutie gaat razendsnel.** Er worden steeds nieuwe technieken en expertises ontwikkeld voor circulaire watervoorziening, voor lekdetectie, voor het waarborgen van de kwaliteit van het drinkwater en voor het monitoren van drinkwaterverbruik.
7. **Gemeenten hebben een blijvend tekort aan sportaccommodaties en een uitgesproken vraag om verouderde sportinfrastructuur te renoveren of te vervangen.** Lokale besturen hebben niet altijd de gespecialiseerde kennis in huis m.b.t. de bouw, de inrichting, het infrastructuurbeheer en de exploitatie van sportfaciliteiten. Ze vragen hen bij deze activiteiten optimaal te ondersteunen, als ook de coördinatie en rationalisering van sportfaciliteiten over de gemeenten heen te bevorderen.

Rekening houdend met de bovenvermelde trends en uitdagingen in de omgeving, zullen we drinkwater blijven leveren, want dit is al bijna een eeuw waar TMVW voor staat. We blijven investeren in nieuwe drinkwatertransport- en distributieleidingen, onderhouden de infrastructures en leveren gezond en kwaliteitsvol drinkwater aan onze klanten. We blijven het afvalwater saneren. We bouwen, verbouwen en exploiteren verder zwembaden en sportinfrastructuur. We leveren meer water op maat van bedrijven. We bouwen de ondersteuning van een efficiënt waterbeheer verder uit bij bedrijven, gemeenten, instellingen en andere organisaties.

**We wensen in de eerste plaats onze positie in het waterlandschap verder te versterken en onze diverse activiteiten verder uit te bouwen, met ruime inspraak van al onze deelnemers. De uitbreiding van strategische samenwerkingsverbanden met andere nutsbedrijven is aan de orde en zal in de alliantiestrategie verder aan bod komen.**

# MISSIE, DOELSTELLINGEN & WAARDEN

## Missie

De nieuwe missie geeft een samenvatting van onze kernopdracht:



Als ondernemende vertrouwenspartner van gemeenten garandeert TMVW de levering van **betaalbaar en kwaliteitsvol drinkwater** in alle omstandigheden.



We staan ten dienste van onze **gemeenten en huishoudelijke en industriële klanten**.



We zorgen voor een **betrouwbaar transportnet**, staan in voor een continue levering en distributie van drinkwater en de **sanering van afvalwater**.



We bieden hen een hoog-kwalitatieve service met toegevoegde waarde, stellen onze onderscheidende **kennis en kunde** ter beschikking bij het beheer van hun activiteiten en projecten en nemen hierin een **pioniersrol** op.



We gaan **duurzaam** om met water en benaderen het circulair.



We benutten maximaal elke kans tot **samenwerking** met alle stakeholders (en nutspartners).

## Doelstellingen

Om de missie te realiseren worden economische, maatschappelijke en sociale doelstellingen nagestreefd.

Zo wil TMVW voor haar gemeenten en klanten dé water- en servicepartner zijn, een voortrekkersrol spelen op het vlak van innovatie en zich verder profileren als een financieel duurzaam bedrijf.

TMVW gaat ook haar maatschappelijke opdracht niet uit de weg, maar wil een significante bijdrage leveren tot de realisatie van de maatschappelijke en klimaatdoelstellingen.

Ten slotte streeft TMVW ernaar om een aantrekkelijke werkgever te zijn voor medewerkers en contractanten.

## Waarden

De nieuwe bedrijfswaarden omschrijven hoe TMVW omgaat met haar klanten, deelnemers en personeel.



KLANTGERICHT



INTEGER



GRONDIG



BAANBREKEND



BETROKKEN



SOCIAAL

**Om de missie en doelstellingen te realiseren, willen we volgende strategieën implementeren in deze nieuwe legislatuur 2019-2024**

## Portfoliostrategie

De komende jaren blijven we verder een **brede activiteitenportfolio ontplooiën**. We willen sterk blijven inzetten op productie, transport en distributie van drinkwater (tot aan de watermeter), beheer en onderhoud van gemeentelijke saneringsinfrastructuur, circulair waterbeheer (na de watermeter) en ook op het beheer en exploitatie van sportinfrastructuur.

## Innovatiestrategie

Bij de uitvoering van onze opdracht zullen we in al onze activiteiten optimaal kunnen gebruik maken van zich aandienende technologische vernieuwingen. Hierbij zetten we dus sterk in op (technologische) innovatie voor water. We leggen vooral de focus op de innovatieve en creatieve toepassingen waarvan de meerwaarde is aangetoond, en zullen ruimer gaan dan alleen technische oplossingen. Daartoe werd einde 2019 reeds een **aparte cel Innovatie Water – Onderzoek & Ontwikkeling** toegevoegd aan de staf van de algemene directie.

## Alliantiestrategie

Om de levering van drinkwater in de toekomst beter te kunnen verzekeren en te komen tot een beheersbare drinkwaterprijs, zal TMVW initiatieven nemen om na te gaan hoe een intensere samenwerking met andere drinkwatermaatschappijen kan bijdragen tot de realisatie van schaalvoordelen op niveau van productie en transport van drinkwater en op niveau van de organisatie van gespecialiseerde activiteiten, zonder

hierbij afbreuk te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening aan gemeenten. Belangrijk hierbij blijft de grote betrokkenheid en inbreng van de gemeenten.

TMVW onderzoekt of samenwerkingsverbanden met andere drinkwaterbedrijven rond distributie-gerelateerde gespecialiseerde activiteiten (zoals innovatieprojecten, digitale meters, IT-tools en ondersteuning, aankoop, labo, kwaliteit, industriële toepassingen, circulaire projecten, ...) mogelijk zijn en welke types samenwerkingen kunnen leiden tot significante schaalvoordelen en verlaging van de distributiekostprijs van water.

In haar rol van facilitator van gemeenten bij het verzamelen en het saneren van afvalwater, wil TMVW een actievere samenwerking met de verschillende actoren onderzoeken om de waterketen circulair op te zetten.

TMVW blijft in de toekomst ook nauw samenwerken met andere nutsmaatschappijen bij de realisatie van operationele synergieën. Wij willen aantonen dat samenwerken kan. We zetten nog meer in op verbetering van de operationele samenwerking in het kader van SYNDUCTIS en zetten samen stappen in de richting van een echte synergie van werken.

Tenslotte benutten we elke andere kans tot strategische samenwerking met andere waterbedrijven bij voorkeur onder de bestaande koepelstructuren.

# KLANTEN

- **1.600 nieuwe klanten door de toetreding van Nossegem (deelgemeente Zaventem) en het beheer van het drinkwaternetwerk van Brussels Airport Company (BAC)**
- **4.866 nieuwe aftakkingen**
- **12.065 systematische metervervangingen**
- **meer dan 50.000 gebruikers van klantenportaal My FARYS**
- **daling aantal webformulieren en inkomende telefoons dankzij My FARYS**

Groei, digitalisering, inspelen op wijzigende wetgeving en zorgen voor een positieve klantenervaring kenmerkten het klantenbeheer in 2019.

## My FARYS

In maart 2019 werd My FARYS succesvol gelanceerd zowel op pc als mobiel. Klanten kunnen hierdoor routinezaken volledig zelf

regelen: facturen bekijken en controleren, klantgegevens aanpassen, de verzendwijze van facturen wijzigen, meterstanden en verbruiken opvolgen, ...

In 2019 registreerden zich meer dan 50.000 gebruikers op My FARYS.

Zowel nieuwe als bestaande klanten vinden de weg naar My FARYS. Dit vertaalt zich in minder inkomende calls en webformulieren.

### Topacties op My FARYS

	%	#
Verzendwijze van post naar digitaal	21%	8.979
Aanpassen bedrag tussentijdse facturen	19%	8.436
Aanvragen domiciliëring	14%	6.050
Toevoegen of wijzigen rekeningnummer voor terugbetaling	11%	4.924
Doorgeven meterstand	9%	3.970

## De Stroomlijn als eerste contact voor klanten

Het klantencontactcentrum De Stroomlijn beantwoordt in eerste lijn alle klantenvragen en vangt 24/24 alle defectmeldingen op.

Opvallend is dat er in 2019 voor de algemene klantvragen 11 % minder inkomende calls waren. De daling komt door de invoering

van het klantenportaal My FARYS en de wijzigingen (langere betaaltermijn en afschaffing van de kost voor de eerste herinnering) in het AWVR (Algemeen waterverkoopreglement).

De Stroomlijn heeft een stabiel bereik van 98 %, de gemiddelde wachttijd is slechts 14 seconden en gemiddeld duurt een oproep minder dan zes minuten.

### Evolutie inkomende calls

	SLA	2018	2019
Aantal inkomende calls		378.207	337.843
Bereikbaarheid in %	96 %	98 %	98 %
Aantal telefoons beantwoord binnen 20 sec	80 %	82 %	82 %
Gemiddelde antwoordtijd in sec		16	14

## Digitale en elektronische facturen in de lift

In 2019 kregen beduidend meer particuliere klanten hun factuur via e-mail. Dit komt enerzijds omdat klanten via My FARYS zelf de verzendwijze van hun factuur kunnen aanpassen en anderzijds omdat klanten via de website en via een boodschap op de factuur aangemoedigd worden om hun factuur digitaal aan te vragen.

Tijdens De Warmste Week werd per klant die de overstap maakte naar de digitale factuur, 1 euro aan een goed doel geschonken.

Ook voor bedrijven zit elektronische facturatie via XML in de lift. In 2019 ontvingen 105 bedrijven hun facturen elektronisch, wat de administratieve verwerking van hun dossiers aanzienlijk vergemakkelijkt.

## Algemeen waterverkoopreglement (AWVR)

Het AWVR legt de rechten en plichten vast tussen drinkwaterbedrijven/rioolbeheerders en hun klanten. Op 24 mei 2019 besliste de Vlaamse Regering om het AWVR op een aantal punten te wijzigen. De wijzigingen gebeuren in 3 fasen: 1 juli 2019, 1 januari 2020 en 1 januari 2021.

## Fase 1: 1 juli 2019

Sinds 1 juli 2019 is de betaaltermijn van alle klanten opgetrokken van 18 naar 30 kalenderdagen. Ook de administratieve kost van 7,5 euro voor het uitsturen van een eerste herinnering viel weg. Voor het versturen van een niet-aangetekende ingebrekestelling wordt sinds 1 juli 2019 wel 10 euro aangerekend.

Ook de minnelijke schikking voor tussenkomst via het Solidariteitsfonds wijzigde:

- De grensvoorwaarde om in aanmerking te komen, is sinds 1 juli 2019 een overschrijding van het gemiddeld jaarverbruik met minstens 50 % of minimaal 100 m<sup>3</sup>.
- De tussenkomst verhoogt bij een progressieve tariefstructuur. De progressieve tariefstructuur is van toepassing voor huishoudelijke klanten en bestaat uit 2 tariefschijven:
  - basistarief (het aantal m<sup>3</sup> in basistarief wordt op klantniveau berekend: 30 m<sup>3</sup> per wooneenheid, aangevuld met 30 m<sup>3</sup> per gedomicilieerde)
  - comforttarief (dit is alle verbruik boven het basistarief; deze tariefschijf is dubbel zo duur als het basistarief)

Met andere woorden zorgt deze aanpassing ervoor dat de huishoudelijke abonnee in geval van een onzichtbaar lek een zeer hoge korting krijgt op het verbruik aangerekend in de duurste schijf.

## Fase 2: 1 januari 2020

Sinds 1 januari 2020 is de peildatum voor de bepaling van het aantal gedomicilieerden 1 januari van het facturatiejaar en niet langer 1 november van het jaar voordien. Dit is belangrijk voor de toekenning van het aantal m<sup>3</sup> in basisverbruik en de korting op het vastrecht. Nog een wijziging in voege sinds 2020 is de werking van de Lokale Adviescommissie of het LAC dat mee adviseert voor klanten met betalingsmoeilijkheden. Wanneer klanten echt niet willen betalen, kan het LAC beslissen om de watertoevoer af te sluiten. Deze regeling blijft gelden, alleen komt er een extra stap 'debitbegrenzing' voor er effectief wordt overgegaan tot afsluiting. Via een begrenzing na de watermeter wordt minimaal 50 liter per uur geleverd.

Een laatste wijziging is voor de individuele bemetering per wooneenheid, die verplicht is bij nieuwbouw en herbouw conform VCRO (Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening). De lijst met mogelijke uitzonderingen wordt uitgebreid naar studentenhuysvestingen en wooneenheden in het kader van het decreet toeristische logies.

## Correcte meterstanden

TMVW motiveert haar klanten om een correcte meterstand door te geven omdat dit veel voordelen biedt: een juiste jaarlijkse verbruiksfactuur, tussentijdse facturen gebaseerd op het verbruik van vorig jaar, rekening houdend met de gezinssamenstelling en de integrale drinkwaterprijs, alsook snelle opsporing van lekken.

Klanten worden ook aangemoedigd om hun meterstanden zoveel mogelijk door te geven via de website My FARYS of telefonisch.



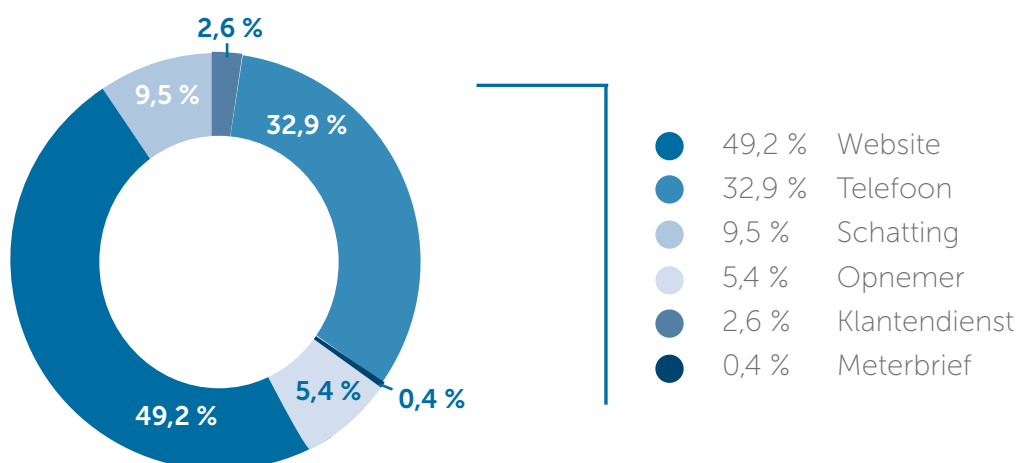
## Resultaten

Klanten sensibiliseren helpt want in 2019 konden meer dan 90,5 % van de jaarlijkse verbruiksfacturen worden opgemaakt op basis van een effectieve meterstand.

Meterstanden worden nog nauwelijks per brief doorgegeven, maar vooral via de website of telefonisch. Omdat meterstanden sneller

worden doorgegeven, kan vlotter gefactureerd worden en sneller gereageerd worden op afwijkende meterstanden. Klanten die kiezen voor My FARYS of voor digitale facturatie ontvangen ook sneller hun factuur nadat ze de meterstand hebben doorgegeven.

### Meteropnames 2019



## Nieuwe klanten van Nossegem en BAC (Brussels Airport Company)

Het klantenbestand blijft stijgen, want ook in januari 2019 kwamen er 1.500 nieuwe klanten bij in Nossegem, deelgemeente van Zaventem. Zij waren vroeger klant van De Watergroep.

Verder nam TMVW op 1 januari 2019 het drinkwaterbeheer op de terreinen van Brussels Airport Company (BAC) over van VIVAQUA. In totaal gaat dit over 84 klanten met 360 verschillende contracten. De nieuwe klanten van BAC zijn vooral grootverbruikers, wat een specifieke aanpak vereist.

# MEDEWERKERS

- **927 medewerkers**
- **62 % - 38 % man-vrouwverhouding (579 mannen en 348 vrouwen)**
- **duurzaam personeelsbeleid**
- **verdere digitalisering**
- **14,7 uren vorming per medewerker**

Het HR-beleid van TMVW zet in op een duurzame relatie met de medewerkers. TMVW staat voor een modern personeelsbeleid dat rekening houdt met de wijzigende behoeften van de organisatie en het personeel.

## Zorgzame werkgever

In 2019 focusten een aantal acties op de mentale gezondheid en het welbevinden van de medewerkers en hun teams.

Medewerkers die het werk (deels) hervatten na een langdurige afwezigheid werden proactief opgevolgd en begeleid om het takenpakket trapsgewijs te hernemen. Waar mogelijk kregen medewerkers ook de kans om een andere taak op te nemen of nieuwe competenties aan te leren.

Zo staan de HR-aanspreekpersonen, voor wie dit wenst, in voor de begeleiding van het betrokken personeelslid en de directe collega's in het kader van emotionele gebeurtenissen.

Stress- en burn-outpreventie kreeg de nodige aandacht met de opstart van een sensibiliseringstraject voor leidinggevendenden.

Elk jaar wordt voor de medewerkers afwisselend een personeelsfeest met partners of het gezin georganiseerd. In 2019 werd een muziek-dansfeest georganiseerd voor de medewerkers met partners en dit was een groot succes. Voor de medewerkers op rust was er, zoals elk jaar, een hartelijk pensioenfeest.

## Digitale HR-processen

De digitalisering van HR-processen zette zich door met de uitrol van een digitale verlofapplicatie en een applicatie om terugbetaling aan te vragen van kosten, een bedrijfsfiets of -wagen, fietsvergoedingen, abonnementen openbaar vervoer en treintickets.

## Duurzame mobiliteit

Zowel dienstverplaatsingen als woon-werkverkeer werden geëvalueerd en de combinatie met milieuvriendelijk transport werd maximaal aangemoedigd. Alle informatie en aanvragen worden thans centraal en digitaal aangeboden en verwerkt. Momenteel hebben 96 medewerkers een trein- of busabonnement en zijn er 104 bedrijfsfietsen in gebruik.

## Focus op medewerkers in sportaccommodaties

Sinds 1 juli 2019 beheert TMVW de zwembaden Jan Guilini en Interbad van Brugge en Damme. HR zorgde voor de overname van het bestaande personeel en stond in voor de rekrutering van nieuwe contractuele redders. Voor de opening van het nieuwe zwembad van Anzegem-Deerlijk in Vichte in het voorjaar van 2020, werd een grote wervingscampagne voor een reddersteam opgezet via lokale en redderspecifieke kanalen en via social media.

Alle personeelsleden van de sportaccommodaties volgden een workshop omtrent gendergelijkheid en het herkennen van en omgaan met grensoverschrijdend gedrag.

## Optimalisatie werking zones

Onder begeleiding van een team van Möbius werd een optimalisatieoefening voor de werking van de zones opgestart. Er werd gestart in zone Asse. Na een diepgaande analyse van de werking van de zone werden sterke en te optimaliseren punten geformuleerd en stuurgroepen en werkgroepen opgericht, die samen met de directie en ondersteunende diensten als ICT en HR, concrete optimalisatieprojecten hebben opgestart. De goede werking van de zones wordt o.a. ondersteund door een duidelijke planning van de activiteiten en werkzaamheden van alle medewerkers, en een duidelijke aansturing van de zones. Eerste realisaties betreffen de reorganisatie van de directie Netinfradiensten en een verbetering van de capaciteits- en verlofplanning, die in december 2019 werd doorgevoerd.

*Poolfietsen of bedrijfsfietsen*



# DUURZAAM ONDERNEMEN

TMVW wil de ingeslagen weg van duurzaam ondernemen versterken om maximaal bij te dragen tot de realisatie van de duurzaamheidsdoelstellingen tegen 2030. Jaarlijks wordt een klimaatactieplan opgesteld in samenspraak met de bestuursorganen. Deze acties worden op hun beurt opgenomen in het actieplan voor het Charter Duurzaam Ondernemen.

De SDG's of Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties worden als universeel referentiekader gebruikt.

Het klimaatactieplan is opgebouwd rond de strategische beleidsbeslissingen enerzijds en vijf thema's anderzijds. De thema's zijn: energieboekhouding, papieractie, mobiliteit, groen werken en CO<sub>2</sub>-uitstoot. Elke medewerker draagt vanuit het DNA van het bedrijf zijn steentje bij. Het milieuteam van TMVW ondersteunt de acties en verhoogt de gedragenheid van de duurzaamheidsstrategie van het bedrijf.

## DUURZAAMHEIDSVERKLARING

Januari 2020

FARYS | TMVW aligneert zich met de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen uit de 2030 agenda van de Verenigde Naties. De diverse doelstellingen maken deel uit van de bedrijfsbiotoop en gaan hand in hand met de strategische prioriteit om de klimaatdoelstellingen te behalen. Vanuit de kern van het bedrijf wordt hier op een deskundige, baanbrekende, open, betrokken en klantvriendelijke manier zuurstof aan gegeven.



Op een duurzame manier alle water- en sportgerelateerde activiteiten realiseren voor alle belanghebbenden is het uitgangspunt. Dit is evenzo voor alle andere aangeboden diensten. Daartoe wordt jaarlijks een actieplan Duurzaam Ondernemen opgezet en gerapporteerd. Het plan garandeert een voortdurende verbetering van de bedrijfsprestaties, bovenop het nakomen van de vigerende wetgeving. Kostenefficiënt, duurzaam en milieubewust ondernemen zijn de prioriteiten. Dit weerspiegelt zich in zowel nieuwbouwprojecten als bij de exploitatie. Alle belanghebbenden (vennoten, partners, medewerkers, klanten en aannemers) daarbij permanent direct en indirect stimuleren, zorgt voor een brede gedragenheid. Het geheel wordt onder impuls van het milieuteam extern gecertificeerd via het Charter Duurzaam Ondernemen. Concrete voorbeelden van realisaties worden gerapporteerd via Public Governance.

Marleen Porto-Carrero  
algemeen directeur

Christophe Peeters  
voorzitter

## Strategische projecten in de kijker



charter Fair Trade



dag van de medewerkers:  
ondersteuning van de korte keten



projecten AquaDuct: vervolg  
bouw waterproductiecentrum in  
Oostende en oplevering nieuw  
waterreservoir in Asse – deelname  
actie Kraanwater via Aquaflanders



duurzaam bouwen en verbouwen,  
aandacht voor duurzaamheid bij aan-  
pak van bouwprojecten op basis van  
6 principes: isolering, luchtdichtheid,  
ventilatie met warmteterugwinning,  
passieve zonnewinsten, energie-  
efficiënte technieken en hernieuwbare  
energie



innovatieve opvolging waterkwaliteit  
en lekdetectie



minder hinder bij werken door  
samenwerking met SYNDUCTIS



watermobiel zonder wegwerp-  
bekers - deelname aan Mei Plasticvrij



structurele ontwikkelingsamen-  
werking: ontvangst delegatie uit Mali

## Hoogtepunten uit de thema's

### Papieractie

In 2019 werd verder ingezet om minder papier te gebruiken: het aantal klanten dat een factuur via pdf ontvangt is op een jaar tijd verdubbeld, werving en selectie van medewerkers verloopt volledig digitaal en de personeelsadministratie verloopt via een digitaal portaal.

Het printerpark werd vernieuwd en geoptimaliseerd. Een toegangscontrole/badgesysteem gecombineerd met een Follow Me Printing, zorgde voor een daling van het aantal afdrucken.

### Mobiliteit

Een beleidsnota rond de duurzame inzet en/of vervanging van dienstvoertuigen zorgt voor een vergroening van het voertuigenpark. De eerste kolkenreiniger op CNG in België werd in dienst genomen. De Mobiscan (een instrument om het mobiliteitsbeleid van het bedrijf te verbeteren) zorgde mee voor de introductie van extra milieuvriendelijke combinaties van het woon-werkverkeer. Een centrale applicatie 'Mobiliteit' bundelt alle mobiliteitsmogelijkheden binnen het bedrijf voor medewerkers.

## Groen werken

Het duurzaam groenonderhoud, waarbij biodiversiteit wordt geïntegreerd, werd uitgebreid in 2019. Op diverse locaties werden bijenkasten geplaatst. Op een watertoren waren er opnieuw jonge slechtvalken en op een paar terreinen werden schapen ingezet om het gras ecologisch te wieden.

Op Dikke-truiendag werd duurzaamheid in de kijker gezet. Via o.a. videoconferencing werd op meerdere locaties een opleiding georganiseerd voor de medewerkers. Tijdens de Week van de Korte Keten in juni 2019 kreeg het personeel via mail tips om lokale producten te kopen.

## Watermobiel bekervrij

Sinds Mei Plasticvrij 2019 gebruikt TMVW geen wegwerpbekers meer wanneer de watermobiel gereserveerd wordt voor allerlei sportieve evenementen. Met deze manier van werken liep TMVW vooruit op de nieuwe wetgeving van 1 januari 2020. Sindsdien is het verboden om nog wegwerpbekers te gebruiken op evenementen.

Organisatoren die de waterbar reserveren, worden verwittigd dat TMVW geen wegwerpbekers meer voorziet en worden aangemoedigd om hun deelnemers te vragen een eigen drinkbus of beker mee te brengen. Wil ze toch kraanwater uitdelen in herbruikbare bekens, dan zorgt de organisatie hier zelf voor. Bij elk event voorziet TMVW wel een minimumvoorraad herbruikbare bekens voor wie geen beker meeheeft.

## CO<sub>2</sub>-uitstoot

De CO<sub>2</sub>-uitstoot wordt sinds 2015 opgevolgd. De doelstelling daarbij is de oorsprong van de uitstoot te kennen om daar dan aansluitend acties te kunnen aan koppelen die de uitstoot verder doen dalen. De streefcijfers van Vlaanderen worden hierbij overgenomen als streefdoel.

# ONTWIKKELINGS- ONDERSTEUNING



Onder de koepel van het Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling (VPWvO) participeert TMVW sinds 2017 in een langlopend project van de NGO Join For Water (het vroegere Protos) in Mali. Naast een financiële bijdrage houdt deze samenwerking ook een technische ondersteuning en expertisedeling in.

TMVW vindt het aangewezen haar ontwikkelingsondersteuning in de toekomst gericht aan te pakken.

Waar tot nu voornamelijk ingezet wordt op het voorzien van plaatselijke drinkwaterbevoorrading en sanitatie, blijkt er in de praktijk ook een reële nood te zijn aan een solide praktische begeleiding voor bestaande, zich ontwikkelende stelsels en de organisatie errond.

Dit werd meermaals duidelijk uit het uitwisselingsprogramma met Mali (zie verder). Hier bleek bijvoorbeeld dat in een deel van het werkingsgebied van SOMAGEP de bevolking niet overschakelt naar het drinkwater dat verdeeld wordt via een nieuw distributiestelsel, niettegenstaande de vele sensibiliseringsacties. Omdat het leidingwater (door de ijzerhoudende ondergrond van de winning) meestal bruin oogt, vertrouwen de mensen dit niet en zijn zij niet geneigd om af te stappen van rivierwater of andere, meestal ongezonde, bronnen. Hier zijn zowel technische (ontijzering, netbeheer) als klantinteractie (informatie, prijszetting) initiatieven nodig.

Met haar uiteenlopende expertise en praktische ervaring wil TMVW daarin, in overleg met de stakeholders, een relevante rol spelen.

## Expertisedeling met delegatie uit Mali

In oktober 2019 concretiseerde een werkbezoek van een delegatie uit Mali de jarenlange samenwerking. De delegatie bestond uit de plaatselijke Join For Water projectcoördinatrice en vertegenwoordigers van:

- de Direction Nationale de l'Hydraulique (ministeriële administratie)
- de Commission de Régulation de l'Electricité et de l'Eau (tegenhanger van VREG en VMM)
- SOMAGEP (Société Malienne de Gestion d'Eau Potable) (nationaal drinkwaterbedrijf)
- de burgemeester van de gemeente Moun-tougoula (ook actief in het stimuleren van lokale drinkwater- en saneringsystemen in Franstalig Afrika)

Het intensieve weekprogramma omvatte briefings en uitwisseling van concepten en aanpak op zowel technisch vlak als qua organisatie van de sector en het wettelijk kader in Vlaanderen. Bij dit aspect nam ook de dienst Internationaal Milieubeleid van de Vlaamse Milieumaatschappij deel in de gesprekken.

Ook klantenbeheer, prijsvorming, sociale voorzieningen, debiteurenbeheer, administratieve aanpak en kwaliteitsbeheersing kwamen aan bod.

Onder meer een bezoek aan een werf (onderboring van de Leie in Deinze), het nieuwe reservoir in Asse en de silo in Beersel maakten de technische toelichtingen tastbaar. Gezien een courant probleem in verscheidene winningen in Mali was de delegatie vooral geïnteresseerd en onder de indruk van het ontijzeringstation in Mainvault.

Alle deelnemers bevestigden na afloop van de missie de uitgesproken toegevoegde waarde die zij hierdoor verwierven voor hun specifieke werking en ook voor hun verdere onderlinge interacties in Mali zelf.

## Verdere ondersteuning van structurele en kleinschalige projecten in het Zuiden

Zoals vorige jaren steunt TMVW via twee niet-gouvernementele organisaties Join For Water en FOS (Fonds voor Ontwikkelingssamenwerking) grote en langlopende waterprojecten. Ook voor kleine projecten in het Zuiden blijft TMVW een budget opzijzetten.

# INNOVATIE

Vorm geven aan de innovatiestrategie gebeurde in eerste instantie door het oprichten van een aparte cel 'Innovatie Water - Onderzoek & Ontwikkeling' die reeds werd toegevoegd aan de staf van de algemene directie.

Inzetten op innovatieve technieken voor drinkwater en sanering zal helpen een actieve bijdrage te leveren aan de klimaatadaptatie. Op een systematische manier onderzoeken welke nieuwe drinkwaterproductietechnieken kunnen worden toegepast om van ruwwaterbronnen zoals afvalwater, brak water en zeewater drinkwater te maken, staat op het programma, zoals ook het onderzoek naar de ondergrondse opslagmogelijkheid van drinkwater.

Daarnaast zal ook de evolutie van 'smart communities' van dichtbij gevolgd worden.

TMVW wenst bij te dragen aan de inzet van duurzame technieken voor energieverbruik en voor het gebruik van grondstoffen.

We zullen nog meer inzetten op digitale dienstverlening en administratieve processen en de automatisering ervan. Aandacht voor privacy en security blijven hierbij prioritair.

## Waterproductiecentrum Oostende zorgt voor nog meer leveringszekerheid

Op 6 maart 2020 werd het innovatieve waterproductiecentrum in Oostende, waar brak water uit het kanaal Oostende-Brugge wordt omgezet naar kwalitatief drinkwater, officieel geopend. Met dit waterproductiecentrum dat een investering van circa 10 miljoen euro bedraagt, anticipeert TMVW op mogelijke effecten van klimaatwijziging en droogte en wordt ingespeeld op de gekende krapte aan (ondergrondse) drinkwatervoorraden in dit deel van het land.

*Waterproductiecentrum  
Oostende*





Met het nieuwe waterproductiecentrum wordt ook de leveringszekerheid voor drinkwater in de regio versterkt. Eens op kruissnelheid levert dit station dagelijks tot 12 miljoen liter drinkwater aan klanten in Oostende en Middelkerke.

In het nieuwe waterproductiecentrum wordt het brak water (een mengeling van zoet en zout water) uit het kanaal in opeenvolgende fases gefilterd tot een uiterst zuivere staat. In ongeveer een uur worden alle ongewenste stoffen via verschillende barrières verwijderd. Daarna wordt het water opnieuw gemineraliseerd zodat het drinkbaar wordt.

Wat deze site uniek maakt, is niet alleen de toegepaste zuiveringstechnologie (o.m. omgekeerde osmose), maar vooral dat alle technologieën onder één dak worden samengebracht om brak water van matige kwaliteit te behandelen tot drinkwater dat aan alle normen voldoet. Bovendien staat het hele behandelingsproces onder permanente kwaliteitscontrole waarbij ook een innovatieve 'fingerprinting' methodiek wordt toegepast. Deze laat toe om uiterst snel afwijkingen te detecteren en in te grijpen.

## **Digitale watermeters in Brugse stadsgebouwen en in Gentse Nieuwe Dokken**

Digitale watermeters bieden veel voordelen: ze laten toe om vlot het waterverbruik in een gebouw te monitoren en om snel in te spelen op waterlekken. Verder zorgt het automatisch doorseinen van metergegevens voor minder praktische besommingen. Bovendien laten digitale meters toe om het verbruik in kaart te brengen en duurzaam waterverbruik in de praktijk toe te passen. TMVW heeft momenteel 2 pilootprojecten lopen.

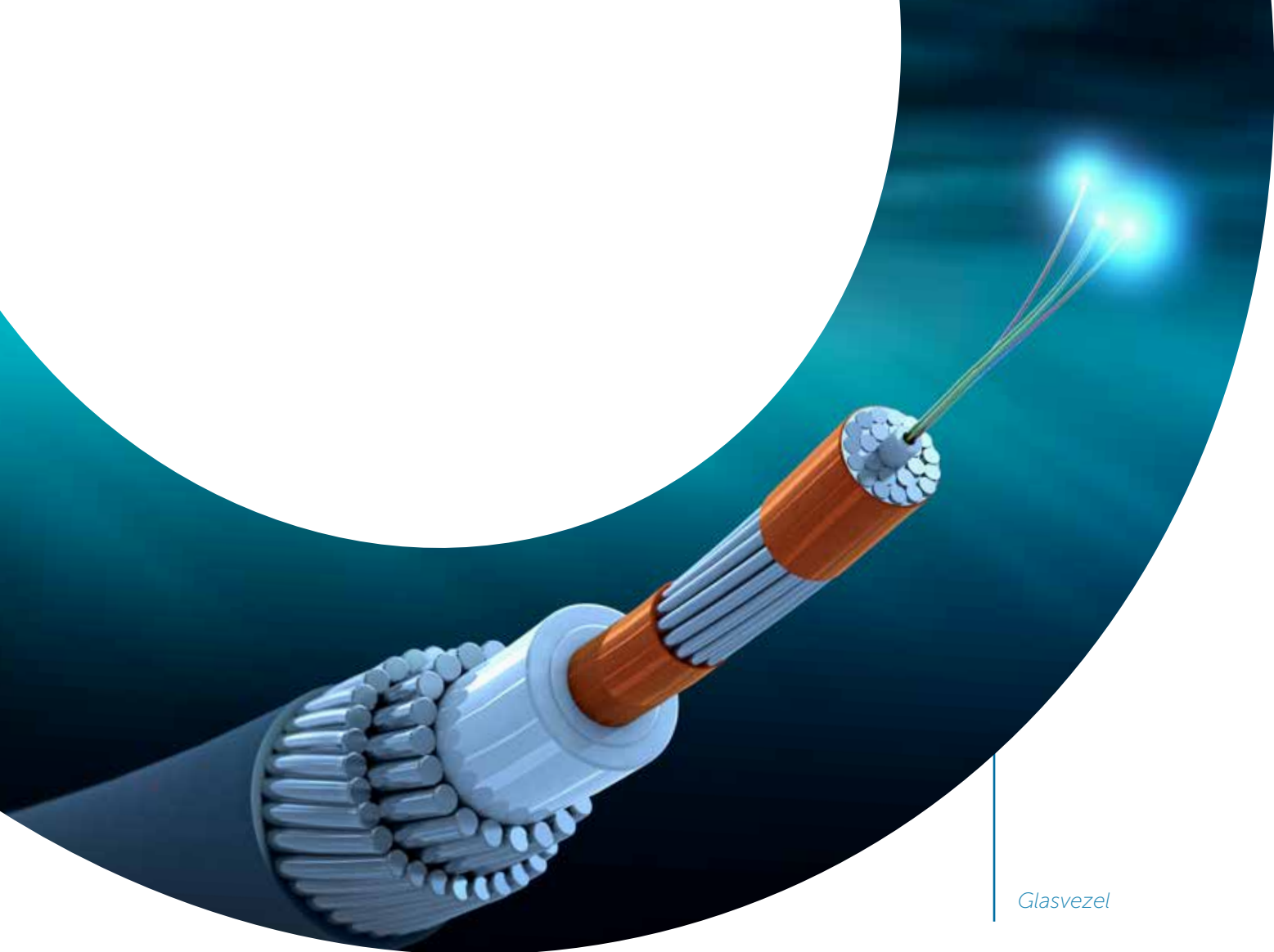
## **Pilootproject in het oude centrum van Brugge**

Stad Brugge werkt mee aan het Smart City-traject dat werk maakt van een duurzame en klimaatrobuuste stad voor energie en water. Op haar vraag installeerde TMVW ondertussen al zo'n 27 digitale watermeters in verschillende stadsgebouwen. Voor TMVW is dit een ideaal pilootproject om de mogelijkheden van deze slimme digitale technologie te evalueren in een historische stad als Brugge met een dichte bebouwing en dikke oude muren. Sinds de installatie konden al 3 lekken opgespoord worden.

## **Pilootproject DuCoop in Nieuwe Dokken van Gent**

In het nieuwe woonproject in de Gentse Nieuwe Dokken, waar circulaire technieken worden toegepast, loopt een tweede testproject van TMVW. In het kader van rationeel watergebruik op deze site, heeft TMVW begin 2019 100 digitale watermeters geïnstalleerd - 1 per wooneenheid. Van zodra de eerste bewoners hun intrek zullen nemen, kan het proefproject starten. De nieuwe bewoners zullen hun energie- en waterverbruik kunnen opvolgen via een tool die door DuCoop is ontwikkeld.

Via dit project wenst TMVW in de eerste plaats meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van Internet of Things (IoT) communicatie in recente nieuwbouwprojecten. Daarnaast biedt dit project ook de gelegenheid om een beter zicht te krijgen op de evolutie van residentiële verbruikspatronen in een omgeving waar heel veel aandacht is voor circulaire waterhuishouding.



Glasvezel

## Glasvezel als revolutionair instrument in de strijd tegen lekken

TMVW gaat continu op zoek naar nog efficiëntere manieren om lekken in de leidingen op te sporen. Deze ambitie wees het waterbedrijf de weg naar innovatiebedrijven Fluves en Vigotec. TMVW test voor hen een nieuwe lekdetectietechniek uit die gebruikmaakt van een bundel glasvezels. Door de reflectie van een lichtpuls in een glasvezel, registreert die

continu de akoestische vibraties die veroorzaakt worden door lekken, maar evengoed door graafwerken. Dit systeem wordt door Fluves en Vigotec vermarkt als 'Distributed Acoustics for Leak and Intrusion' (DALI) monitoring.

Deze techniek heeft twee belangrijke troeven: het is een continu en ruimtelijk dekkend lekdetectiesysteem én het kan in bestaande leidingen gebruikt worden zonder dat de straat moet worden opengelegd.

## ASR (Aquifer Storage and Recovery) of het opslaan van water in diepe ondergrondse lagen

In ons klimaat is er een overaanbod aan oppervlaktewater tijdens de winterperiode en wordt dit water steeds schaarser tijdens de zomerperiode omwille van de klimaatverandering. In de winterperiode is de vraag naar drinkwater lager zodat er op dat moment zowel overaanbod is aan oppervlaktewater als aan drinkwaterproductiecapaciteit.

De uitdaging is om tijdens de winterperiode drinkwater op te slaan zodat dit in droge periodes kan gebruikt worden. Op deze manier verhoogt in grote mate de klimaatrobustheid van de drinkwatervoorziening op een duurzame manier.

Momenteel onderzoekt TMVW of water opslaan, als er een overaanbod is, kan via Aquifer Storage and Recovery of ASR. Hierbij wordt drinkwater in de ondergrond opgeslagen. Deze bel met geïnjecteerd water kan dan aangesproken worden wanneer er nood aan is.

## Online monitoring kwaliteit

Het online opvolgen met sensoren van de kwaliteit van het drinkwater in het toevoernet, gebeurde al in de waterreservoirs van Brakel en Buggenhout. In 2019 kwam er meetapparatuur in de watertoren van Brugge en in 2020 wordt ook het nieuwe waterproductiecentrum in Oostende volledig uitgerust met onlineapparatuur. Zo kan zowel de microbiologische als de chemische waterkwaliteit in het behandelingsproces van oppervlaktewater tot drinkwater opgevolgd worden. Het 24/7 doorseinen van alle metingen naar een centraal supervisieplatform zorgt ervoor dat snel kan ingespeeld worden op afwijkingen.

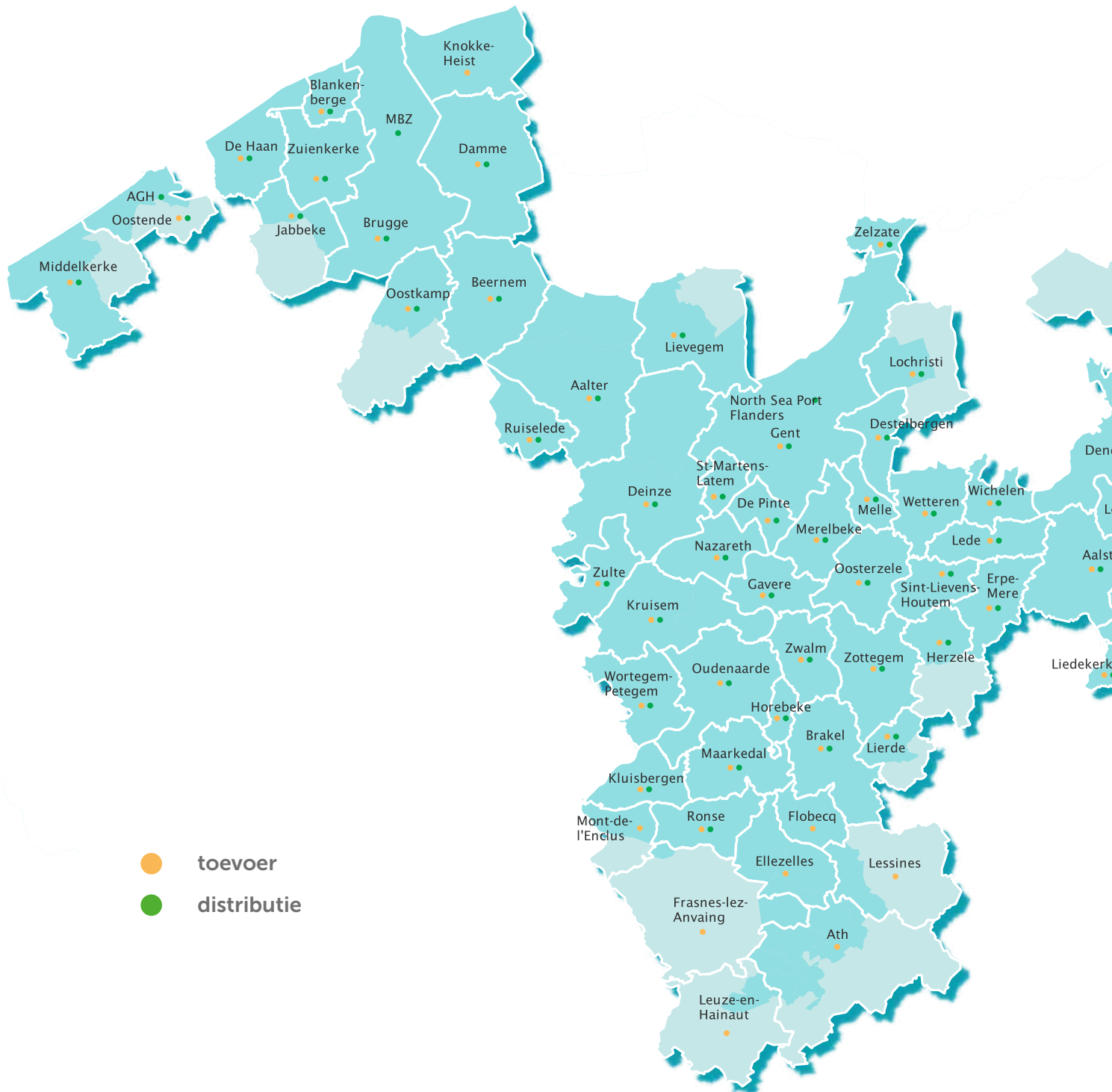




# ACTIVITEITEN- VERSLAG

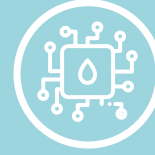
Drinkwater .....	38
Zuivering .....	44
Sport en facilitair management .....	50

# DRINKWATER





674.126  
drinkwaterklanten



4.734 nieuwe  
aftakkingen



67  
toevoerdeelnemers



61 distributie-  
deelnemers



703 km toevoer-  
leiding



11.796 km  
distributieleiding



Piekverbruiken  
tot 293.000 m<sup>3</sup>  
per dag



62,7 miljoen euro  
investerings  
in netten



10.820  
onderzoeken  
waterkwaliteit



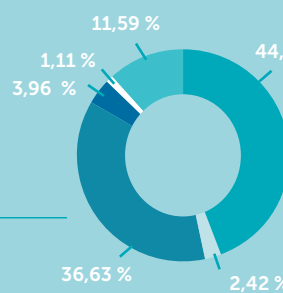
4.407 legionella-  
analyses



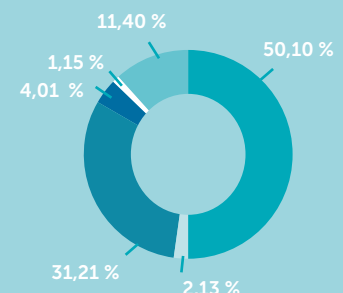
90.548.780 m<sup>3</sup>  
water geleverd



92.878.542 m<sup>3</sup> water  
aangekocht en  
geproduceerd



Aankoop en  
productie (in m<sup>3</sup>)  
2018



Aankoop en  
productie (in m<sup>3</sup>)  
2019

- Water-link
- De Watergroep
- Evides
- Diversen
- Vivaqua
- Eigen winningen

# Activiteiten

**TMVW produceert zelf drinkwater, maar koopt het grootste deel van het verdeelde drinkwater aan bij andere waterbedrijven. TMVW investeert sinds jaren in nog meer leveringszekerheid voor haar klanten. Dit gebeurt door systematisch te kiezen voor diversificatie van bronnen en leveranciers en te investeren in meer eigen winningen. Een netwerk van transportleidingen brengt het water over grote afstanden tot bij de deelnemers. Op hun grondgebied komt het drinkwater via een uitgebreid distributienet tot bij de particuliere gebruikers en bedrijven.**

## Kwaliteitsbewaking

TMVW levert drinkwater van topkwaliteit aan de eindgebruikers. Het TMVW-laboratorium dat geaccrediteerd is door BELAC en erkend is door de Vlaamse Overheid speelt hierbij een cruciale rol. Het drinkwater wordt veelvuldig gecontroleerd via testen in waterwinningen, watertorens en reservoirs, bij klanten thuis, na werken en bij normoverschrijdingen.

In samenwerking met gespecialiseerde laboratoria wordt ook verder onderzoek gedaan om niet-genormeerde stoffen zoals asbest, medicijnen, hormonen, microplastics en afbraakproducten van gewasbeschermingsmiddelen in water op te sporen.

Bijzondere aandachtspunten zoals bruin water en lood worden verder rationeel aangepakt.

## Incidentmanagement

TMVW heeft een draaiboek met communicatieprocedures voor calamiteiten uitgewerkt: klanten krijgen informatie via mail en sms en via de FARYS-website, de contactpersonen van de gemeenten worden persoonlijk verwittigd. Als de waterlevering meer dan acht uur verstoord is, wordt zo snel mogelijk alternatieve waterlevering opgezet.

## Gedigitaliseerd netwerk

Het drinkwaternet van TMVW werd volledig in kaart gebracht in een geografisch informatiesysteem (GIS). Dit laat toe om specifieke data van het net zoals locatie en staat van leidingen, digitaal bij te houden zodat projectleiders, techniekers en aannemers deze data op het terrein via hun iPad in real-time kunnen raadplegen.

## Lekmanagement met District Metered Areas (DMA)

Optimalisatie van het netrendement door het terugdringen van lekverliezen is een prioriteit voor TMVW. Daarom werd in 2013 gestart met het opdelen van het meer dan 11.000 km lange distributienet in zones of DMA's van 500 tot 3.000 aansluitingen.

In elke zone wordt de in- en uitstroom continu opgevolgd en vergeleken met het statistisch verbruik. Hierdoor worden lekken sneller in kaart gebracht en kan vlugger ingegrepen worden.



## Onderboring Kluizendok

Onder het Kluizendok in Gent werd een nieuwe stalen drinkwaterleiding aangelegd met diameter 300 mm (PN 16) door middel van een ondergrondse boring onder hoge druk over een lengte van 900 meter.

De aanleg was noodzakelijk om het distributienet van Zelzate te kunnen verbinden met het distributienet van Gent-Wondelgem. De verbinding met Zelzate biedt een alternatieve voeding voor Zelzate wanneer de tunnel E34 onder het kanaal verdiept zal worden.

## Nieuwe toevoerleiding tussen Gijzegem en Oudegem

Tussen Gijzegem (Aalst) en Oudegem (Dendermonde) is 2,1 km nieuwe toevoerleiding in staal (PN16 en PN10) gelegd met een diameter van 300 mm. De nieuwe leiding zorgt voor een betere leveringszekerheid en druk in de zone Appels en Oudegem. De leiding kwam grotendeels in de oude spoorwegbedding tussen Gijzegem en Oudegem te liggen. Naast de leidingaanleg in open sleuf werd eveneens gekozen om beken en rioleringen te dwarsen met ondergrondse boringen onder hoge druk.

## Optimalisatie van het net in functie van de renovatie van de Gentse bruggen

De stad Gent gaat de komende jaren verschillende van haar bruggen renoveren of vernieuwen, wat een impact kan hebben op de nutsleidingen in de brugconstructies. Omdat deze leidingen tijdelijk of zelfs voorgoed moeten verwijderd worden, heeft dit ook gevolgen voor het drinkwaternet en de drinkwatervoorziening.

Met een drinkwatermodel berekende TMVW de mogelijke impact ervan. Het resultaat van deze berekening geeft telkens één van volgende conclusies: ofwel is de leiding noodzakelijk voor de toelevering van drinkwater, ofwel kan ze tijdelijk buiten dienst gesteld worden, ofwel is ze niet noodzakelijk voor het drinkwaternet. Ook alternatieve leveringen van water worden in het model onderzocht. Op deze manier wordt het drinkwaternet geoptimaliseerd en wordt de hinder door toekomstige werken aan bruggen beperkt.

## Opening nieuw waterreservoir in Asse

In oktober 2019 werd een nieuw waterreservoir in Asse in gebruik genomen.

Het reservoir heeft een capaciteit van zo'n 17 miljoen liter drinkwater en vervult naast de basistaak van extra opslagvat nog een aantal andere functies in het leidingennet van TMVW. Zo is het een belangrijk onderdeel van het AquaDuct project, een samenwerkingsproject dat de interconnectiviteit van de watermaatschappijen en hun bronnen versterkt.



*Nieuw waterreservoir  
in Asse*

Het reservoir heeft een diameter van 38 meter en gaat zo'n 11 meter boven en 5 meter onder het maaiveld. In 2017 werd gestart met de bouw van het moderne waterreservoir langs de Gentsesteenweg. Het project vroeg een investering van circa 12 miljoen euro. In samenwerking met de gemeente Asse werd de bouw van het reservoir gecombineerd met andere voorzieningen van openbaar nut, zoals een afvalstraat en een bushalte met fietsenstalling.

Bij het ontwerp en de bouw werd bijzondere aandacht besteed aan de integratie van

architectuur en beplanting in de omgeving. Om de site zo goed als mogelijk te laten opgaan in het straatbeeld bleef de nokhoogte onder deze van een aantal omringende gebouwen en werd rond de buitenwand van het reservoir een structuur voorzien die ook klimplanten draagt. Rondom het reservoir kwam een afsluiting in cortenstaal, zodat er een maximale doorkijk is naar het achterliggende landschap.

De voorbereidingen van de bouw van een tweede reservoir in Asse naast het bestaande zijn volop aan de gang.

# Bijkomende waterdiensten

**Duurzaam en zuinig omgaan met water is een maatschappelijke opdracht van TMVW. Met Aquadomo en Reni helpt TMVW klanten bij uitdagingen in hun waterhuishouding.**

## Aquadomo

Gemeenten, bedrijven en de zorg-, sport- en onderwijssector kunnen een beroep doen op Aquadomo om hun sanitaire installaties te laten screenen op legionella. De installaties worden waar nodig structureel aangepast of uitgerust met specifieke filters en krijgen na controle het label 'legionellaproof'.

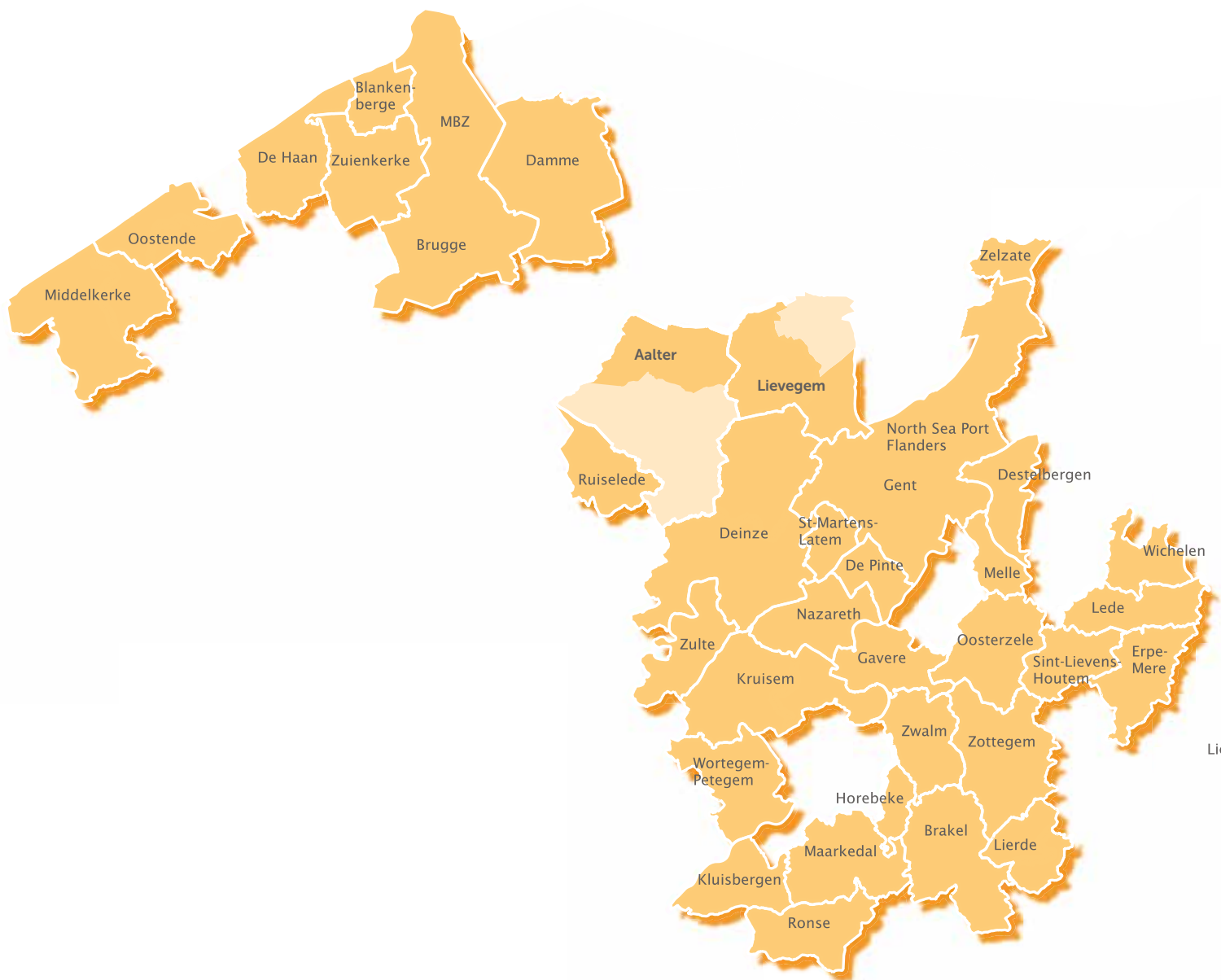
Elk jaar voert het geaccrediteerd laboratorium van TMVW 4.407 legionella-analyses uit in meer dan 500 gebouwen en worden voor meer dan 100 klanten beheersplannen opgemaakt. Meer dan 20 klanten schakelden Aquadomo in voor thermische en chemische desinfecties.

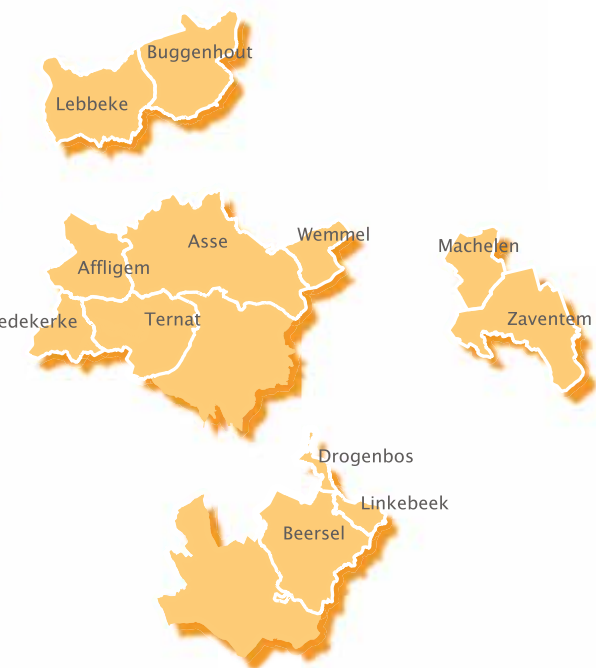
Aquadomo zet ook in op proces- en afvalwaterbehandeling.

## Kenniscentrum regenwaterbeheer Reni

Reni biedt advies rond regenwaterrecuperatie, -opvang en -infiltratie voor particuliere verbouwers. Via een online applicatie kunnen particulieren in enkele muisklikken hun regenwaterinstallatie samenstellen.

# ZUIVERING





582.810  
zuiveringsklanten



51  
deelnemers zuivering



2.016 nieuwe  
huisaansluitingen



2.155 IBA's in beheer



85,4 % gemiddelde  
zuiveringsgraad



87,9 % gemiddelde  
rioleringsgraad



3.054  
investeringsprojecten



57,6 miljoen euro  
netto- investeringen

# Activiteiten

**TMVW helpt haar deelnemers met de inzameling en het transport van afvalwater naar de bovengemeentelijke zuiveringsinfrastructuur en staat in voor de uitbouw en het beheer van een efficiënt rioleringsnetwerk. Financiering, klantenbeheer en het innen van de saneringsbijdragen behoren ook tot het takenpakket. TMVW investeert al sinds 2005 aanzienlijke budgetten in de zuiveringsinfrastructuur.**

## Aanbod op maat

De deelnemers kiezen uit een uitgebreid aanbod, welke taken TMVW voor hen uitvoert: dagelijks beheer van rioleringsstelsels, ontwerp, aanleg en onderhoud van lokale zuiveringsinstallaties of Individuele Behandelingsinstallatie voor Afvalwater (IBA) voor particulieren die afgelegen wonen.

Om het gemeentelijk saneringsplan concreet uit te werken, werkt TMVW intensief samen met haar deelnemers. Eerst wordt een plan van aanpak met operationele en financiële parameters opgesteld dat vervolgens geconsolideerd wordt in een gemeentelijke Riovisie gebaseerd op drie pijlers: investering, onderhoud en opbouw van kennis. Tenslotte wordt een plan opgesteld met acties om de Europese zuiveringsnormen van 2027 te halen, rekening houdend met de financiële draagkracht van de deelnemer.

## Digitale databank

Het gemeentelijk afvoersysteem met leidingen en omgevingsparameters wordt in kaart gebracht in een digitale databank, zodat knelpunten snel kunnen worden getraceerd. Alle deelnemers krijgen toegang tot deze webtoepassing, CODAM-viewer genaamd. Zij kunnen de ligging van de rioleringen bekijken, net als extra informatie over de gebiedsdekkende uitvoeringsplannen (GUP), zoneringsplannen, luchtfoto's, gewestplannen en waterlopen.

## Kenniscentrum voor deelnemers

TMVW stelt ook kennistools ter beschikking van haar deelnemers. Met hydraulische modellen kunnen simulaties worden gemaakt om de impact van bijvoorbeeld een nieuwe verkaveling te berekenen of om hydraulische, ecologische of structurele knelpunten op te sporen en op te lossen. Rioolmodellen zijn daarnaast een belangrijk instrument voor het correct dimensioneren van riolen. Ze geven ook input voor preventief onderhoud en voor het opstellen van een meerjarig investeringsprogramma.

## Opstellen hemelwaterplannen

TMVW begeleidt gemeenten ook bij het opstellen van hemelwaterplannen. Hierin wordt vastgelegd waar hemelwater van wegenis, woningen en (on)verharde oppervlakten kan worden geïnfiltreerd. Lokaal hemelwater infiltreren is de boodschap om verdroging tegen te gaan en overstromingen te voorkomen.

## Afstemmen van agenda's zorgt voor minder hinder

TMVW wil zo weinig mogelijk hinder bij werken veroorzaken bij inwoners. Dit verklaart waarom TMVW medeoprichter en partner is van SYNDUCTIS, een partnership van verschillende nutsbedrijven met als doel grote infrastructuurwerken op elkaar af te stemmen om de hinder op het openbaar domein te beperken.

Voor het aanleggen en vernieuwen van riolen en aansluitingen worden de agenda's van deelnemers en andere nutsbedrijven samengelegd. Indien mogelijk worden geavanceerde technieken toegepast om graafwerken te vermijden.

## Fundering rioolbuizen met houten palen en betonnen dekplaat of kesp

In bepaalde delen van het land biedt de ondergrond weinig draagkracht en zorgt spanningswater voor problemen bij het aanleggen van funderingen die de stabiliteit van de rioleringsbuizen moeten waarborgen. Aangepaste funderingen zijn meestal duur en voorkomen niet dat er na enkele jaren toch ontoelaatbare zettingen optreden, met schade aan gebouwen en infrastructuur en werfstilstanden als gevolg.

Werken met houten palen biedt veel voordelen: het is goedkoop, de plaatsing is snel en de arbeiders in de sleuf kunnen op een veilige manier werken. Bovendien wordt de draagkracht nog vergroot door de kleefkracht van de omringende grond op het ruwe oppervlak van de palen. Voorwaarde is wel dat ze correct geplaatst worden, onder het grondwaterpeil.

Het nieuwe systeem werd ondertussen goedgekeurd als techniek en geadviseerd bij onstabiele ondergrond door het Opzoekingscentrum voor de Wegenbouw (OCW).

Drie jaar geleden paste TMVW dit systeem voor het eerst toe in het centrum van Liedekerke. Door de combinatie van zettingsgevoelige gronden en de aanwezigheid van spanningswater kon geen gebruik gemaakt worden van klassieke funderingstechnieken, omdat zij veel schade zouden toebrengen aan de gebouwen in de buurt. Een combinatie van een fundering op palen, flexibele buizen en open bemaling was de perfecte oplossing. Sindsdien werd deze werkwijze al op meerdere werven in de Vlaamse Ardennen toegepast, met positieve resultaten.

## Nieuwe fietssnelweg langs de R22 maakt aanpassing riolering noodzakelijk

Ter bevordering van de mobiliteit bij de komende verbredingswerken aan de R0, wordt de fietssnelweg langs de R22 in het Woluwedal te Zaventem heraangelegd.

TMVW zal in dat verband een aantal aanpassingen uitvoeren aan het rioleringsstelsel.

Zo zullen bestaande gemengde rioleringen die momenteel lozen in de Woluwebeek worden aangesloten op bestaande vuilwaterrioleringen/collectoren, dit in het kader van het saneren en het opnieuw in open bedding brengen van de Woluwebeek.

## Regenwaterafvoer in het havengebied van Gent

In het Gentse havengebied werd in de Imsakerlaan een nieuwe regenwaterafvoerleiding met diameter 1.600 aangelegd door middel van een doorpersing over een lengte van 1 km. Het project kadert in een regenwaterafvoervisie voor de stad.

De gemengde riolering in het noordelijk deel van Oostakker werd vervangen door een gescheiden rioleringsstelsel. Regenwater stroomt hierdoor rechtstreeks naar het kanaal Gent-Terneuzen, los van de afvalwaterstroom die naar de waterzuiveringsinstallatie gaat. Het resultaat is een dubbele winst: minder vervuilende overstorten naar de waterlopen en minder overstromingen in het gebied.

## Maximaal inzetten op infiltratie en buffering van hemelwater in Ouwegem

Voor het gemeentelijk project Steenoven – Nerethstraat in Ouwegem, een samenwerking tussen TMVW, Kruisem, Aquafin en het Vlaams Gewest, werd voor het eerst in de praktijk heel sterk ingezet op het ter plaatse bufferen en infiltreren van hemelwater.

Zo werden waar het kon wadi's<sup>2</sup> aangelegd langsheen de wegen, om het hemelwater zoveel mogelijk ter plaatse te laten infiltreren. Verder werd langsheen de Nerethstraat een bufferbekken van 1.583 m<sup>3</sup> aangelegd.

Dat zorgt voor bijkomende buffering voor alle voorziene projecten in Ouwegem, gezien de buffering in de buizen onvoldoende bleek. De groene clusters in het project werden aangepakt en het afvalwater werd via een pompstation naar de bestaande rioolwaterzuiveringsinfrastructuur gevoerd.

De kosten van deze buffer werden met een verdeelsleutel door de verschillende partners gefinancierd.

---

<sup>2</sup> Een wadi is een bufferings- en infiltratievoorziening die tijdelijk gevuld is met hemelwater. Wadi is een acroniem van water afvoer drainage infiltratie.



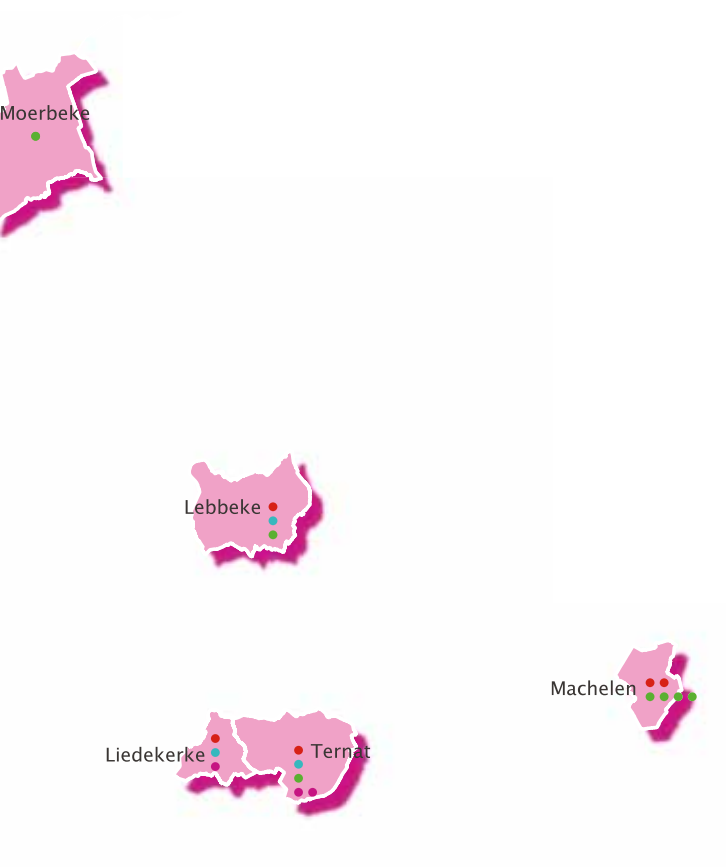




*Kousrenovatie of  
relining*

# SPORT & FACILITAIR MANAGEMENT





32 deelnemers



25 zwembaden  
in beheer



83 andere sport-  
accommodaties in beheer



51,4 miljoen euro  
investeringen

# Activiteiten

Deelnemers willen met hun sportbeleid en publieke sportinfrastructuur inspelen op de nood aan sportmogelijkheden van hun inwoners, maar worden geconfronteerd met een blijvend tekort aan sportaccommodaties. Er is ook de behoefte om verouderde infrastructuur te renoveren of te vervangen. Meestal kunnen lokale besturen dit niet zelf organiseren. Zij hebben niet de gespecialiseerde kennis in huis om sportaccommodaties te bouwen, in te richten, te onderhouden en de exploitatie ervan te voorzien. TMVW treedt op als facilitator en ondersteunt het lokale sportbeleid van haar partners, door het uitwerken van een kwaliteitsvol sport- en recreatieaanbod in nauw overleg met deelnemers, leveranciers, lokale sportclubs en sporters.

## SPORT

### Kiezen uit modules

Elke deelnemer kan voor zijn sportaccommodaties kiezen uit een breed gamma van dienstverlening:

- multifunctionele uitbating
- investering en financiering
- administratie, klantenbeheer en promotie
- ontwerp- en projectrealisatie, facilitair beheer en exploitatie
- veiligheid, gezondheid, milieu- en kwaliteitscertificatie

### Energie-efficiënte en multi-inzetbare sportinfrastructuur

De Sustainable Development Goals 2030 van de Verenigde Naties en de bestaande regelgeving zijn het vertrekpunt voor het realiseren van toegankelijke, veilige en gezonde gebouwen en omgevingen, die waar mogelijk multifunctioneel kunnen ingezet worden.

Zo worden sportaccommodaties eventueel gecombineerd met een woonfunctie.

Zowel bij ontwerp, bouw als exploitatie is er veel aandacht voor duurzaamheid. Bij elk project zijn zes basisprincipes het uitgangspunt: isolatie, luchtdichtheid, ventilatie met warmterugwinning, passieve zonnewinsten, energie-efficiënte technieken en hernieuwbare energie.

### Multifunctionele exploitatie

TMVW Sportbeheer verzorgt de exploitatie van sportaccommodaties, met eigen personeel of met personeel van de deelnemer. De relatiebeheerders spelen een cruciale rol als link tussen de deelnemer en TMVW. De cel Exploitatie zorgt voor implementatie van de dagelijkse werking binnen het geheel van sportaccommodaties.

### Schaal- en netwerkvoordelen

Deelnemers genieten van de interessante prijsvoordelen die TMVW door haar uitgebreid netwerk en diepgaande aanbestedingsexpertise krijgt. Bovendien zorgt het kenniscentrum van TMVW voor een snelle doorstroming van succesvolle ideeën en concepten naar deelnemers.

### SPOC als bruggenbouwer

De relatiebeheerder bij het departement Sportbeheer fungeert als SPOC (Single Point of Contact) voor de deelnemer. Hij is de bruggenbouwer tussen de ideeën en het beleid van de deelnemer en de praktische implementatie door TMVW in (meerjaren) investeringsplannen en in de uitbouw van de exploitatie.

# FACILITAIR MANAGEMENT

De uitbouw van een departement Facilitair Management kwam er als ondersteuning van de activiteiten van Sport. Dankzij haar expertise in bouwkunde, projectmanagement, duurzame technieken en wetgeving is TMVW de ideale partner voor het totaalbeheer van gebouwen en omgeving, zowel voor energiebeheer, optimalisatiestudies als audits.

TMVW kan ook instaan voor de volledige projectbegeleiding van nieuwbouw en renovatie en kan op vraag de rol van leidend ambtenaar opnemen.

De kennis en expertise van de medewerkers van Facilitair Management worden ingezet voor het globale gebouwen- en terreinbeheer van de TMVW-gebouwen, voor sportaccommodaties en voor de klanten van de aankoopcentrale CREAT.

Tenslotte staat Facilitair Management ook in voor het volledige (preventief) onderhoud van HVAC, zwembadtechnieken, elektriciteit, bouwkundige aspecten en terreinonderhoud. Zowel het herstel van defecte infrastructuur als planmatig onderhoud, keuringen naar (brand)veiligheid en kleine vervangingsinvesteringen kunnen worden opgenomen.

## Renovatie sportcomplex in Ternat

Het sportcomplex in Ternat met polyvalente zaal, danszaal, gevechtshal en zwembad was verouderd en voldeed niet meer aan de huidige behoeften. Uit een technische en bouwkundige screening bleek dat een grondige renovatie de beste optie was. Begin 2017 ging het verouderde sportcentrum dicht voor renovatiewerken. De gebouwen werden volledig ontmanteld en heringericht.

Zo werd de vroegere inkomhal verbouwd tot een cafetaria, kleedkamers werden gecentraliseerd, het technisch lokaal met berging verhuisde naar de achterkant van het gebouw en de administratieve ruimtes werden gemoderiseerd. De vroegere cafetaria op de eerste verdieping werd ingericht als gevechtssaal en de nieuwe inkomhal kreeg een grote patio die uitgaat op de verschillende sportruimtes.

Het project kostte circa 7 miljoen euro, waarvan de Vlaamse Overheid 685 000 euro subsidieerde. De werken duurden 27 maanden. Het vernieuwde sporthalgedeelte opende in september 2018, het nieuwe zwembad werd geopend in april 2019.

## Renovatie zwembad Heuvelkouter in Liedekerke

Het zwembad van Liedekerke kampte reeds geruime tijd met problemen zoals een lekkend dak, condensatie in het zwembad, kapotte tegels in de zwemkuip en betonrot in de kelder. Een grondige renovatie drong zich op. Daarom werd beslist het zwembad te sluiten. De sluitingsperiode in Liedekerke werd afgestemd op de werken aan het zwembad in Ternat. Nadat dit terug opende begin april 2019, kon het zwembad in Liedekerke op 23 april 2019 de deuren sluiten. De redders van Liedekerke en Ternat konden zo afwisselend worden ingezet in beide zwembaden.

De renovatiewerken waren eind december 2019 klaar, maar door problemen met de technische installatie ging het zwembad pas opnieuw open in februari 2020. Het resultaat mag er zijn. Er kwam een nieuw dak met betere isolatie en een vernieuwde gevel, de tegels in en rond het zwembad werden aangepakt en er kwam een energiezuinige verlichting in de zwemhal. Ten slotte kwamen er nieuwe douches en een info-betaalkiosk aan de ingang.

Sport Vlaanderen gaf 145 000 euro subsidie aan dit project dat een kostprijs had van circa 1,6 miljoen euro.

## **Aanleg hockey-, voetbal- en rugbyvelden samen met een cross- en tennisterrein**

Nadat in Eeklo een nieuw zwembad kwam, werden ook de buitensportterreinen vernieuwd. In het masterplan werd gekozen om een rugbyveld en voetbalveld in natuurgras aan te leggen, net als een kunstgras hockeyveld, tennisvelden en een looppiste. Ook de aanleg van een speerwerpstand, een skate-terrein en heuvels voor cyclocross stonden in de planning. Sport Vlaanderen subsidieerde dit project voor 246 000 euro. Wat gerealiseerd is, heeft een totale kostprijs van 900 000 euro.

Het rugby-, voetbal- en hockeyveld, de tennisvelden en de crosselementen werden eerst aangelegd. TMVW maakte de bestekken op en gunde de opdrachten aan de verschillende aannemers. Op anderhalf jaar tijd waren de werken rond. Voor de aanleg van de heuvels voor cyclocross werd 5.500 m<sup>3</sup> grond verzet. De hoogste heuvels zijn 5 meter.

Het hockeyveld zal de eyecatcher van de streek worden, met uitloopzones zo groot als een voetbalveld, LED-verlichting langs het terrein en beregening voor een optimale speelkwaliteit. Het zogenaamde semi-waterveld wordt beregend met regenwater dat gerecupereerd wordt van het veld en van het dak van de sporthal.

Aan de zijkant van het sportpark werden drie gravel tennisterreinen met LED-verlichting aangelegd. Zowel de verlichting als de besproeiing gebeurt automatisch, via een app. De minigolf is nu nog gesitueerd aan de Oostveldstraat, maar het is de bedoeling dat ook deze verhuist naar een nieuw terrein aan het Sportpark. Er komt ook nog een nieuw skateterrein en een speelpleintje. Deze werken worden in 2020 aangevat en zullen een kostprijs hebben van 500 000 euro. Dit wordt dé ontmoetingsplek voor de sportievelingen uit Eeklo en het Meetjesland.

## **Nieuwe sporthal in Oostende**

De stad Oostende en het Gemeenschaps-onderwijs slaan de handen in elkaar voor de bouw van een nieuwe sporthal in de Schapenstraat, bij de site van Campus-Ter-Zee. Zo vult de stad de vraag in naar meer stedelijke sportinfrastructuur en betere sportfaciliteiten voor de leerlingen.

Er werd voor gekozen om de sportzaal zo groot mogelijk te maken (36 x 50 meter) zodat er diverse sporten zoals basketbal, mini- en zaalvoetbal, handbal, volleybal, turnen en badminton kunnen beoefend worden. Voor maximaal contact met de buurt, krijgt de sporthal vooraan ook een aantrekkelijke ontmoetingsplaats.



*Nieuw zwembad  
Anzegem-Deerlijk*

## **Bouw nieuw zwembad Anzegem-Deerlijk**

Het nieuwe zwembad in Vichte is een realisatie van Anzegem en Deerlijk. TMVW is bouwheer en zal instaan voor de exploitatie met eigen TMVW-personeel.

Er is een zwembad van 25 op 10 meter met zes banen, met dieptes tot 3 meter zodat ook duikclubs in het zwembad terecht kunnen. Er is ook een instructiebad van 5 op 10 meter. Met dit nieuwe zwembad krijgen vooral scholen de kans om te zwemmen tijdens de schooluren. Daar was nood aan, aangezien het zwembad van Deerlijk enkele jaren geleden de deuren moest sluiten en Zwevegem een kleiner zwembad heeft gebouwd.

Nog geen jaar na de eerste steenlegging kon het zwembad gevuld worden. De opening die voorzien was begin april 2020 is uitgesteld door de maatregelen ter beperking van de verspreiding van COVID-19.

TMVW deed ook een grote wervingscampagne om redders te rekruteren voor het nieuwe zwembad.

## **Sportcluster Gentbrugse Meersen: 11 hectare sportplezier**

De nieuwe sportcluster Gentbrugse Meersen werd in oktober 2019 geopend. Deze prachtige site, die ook een mini Blaarmeersen wordt genoemd, ondersteunt een groot sportaanbod. Zo zijn er voetbalvelden voor VSV Gent, velden in kunstgras voor korfbalclub Neerlandia, base- en softbalvelden voor Ghent Knights, cricketerreinen voor CC Arcadians en Gent CC, een schutterstand voor de Gentse Doelshutters, een gloednieuwe Finse piste van 1,2 km, een technisch parcours van 1,1 km voor mountainbikers, een streetworkout, fitness en pannakooi en een publiek voetbalveld vrij te gebruiken door de buurtbewoners. Zes sportclubs vinden er een nieuwe uitvalsbasis.

Voor het realiseren van dit project was er nauw overleg met alle betrokken partijen: de stadsdiensten, de sportclubs, de groendienst, stedenbouw, dienst mobiliteit, ... De uitdaging was om alle sportactiviteiten in te passen in een watergevoelig gebied en toch voldoende ruimte over te houden voor groen en bomen.



Sporthal  
Ternat

De site werd ontworpen met veel aandacht voor duurzaamheid: de LED-verlichting op de sportvelden werd na een lichtstudie in de juiste positie geïnstalleerd om zo weinig mogelijk lichthinder te veroorzaken, er wordt regenwater gerecupereerd, het drainagewater van de sportvelden wordt verzameld in wadi's (water afvoer drainage integratie) op de site.

Wanneer deze vol zijn, wordt het teveel aan water afgeleid naar de Meersen. De scoorder-torens van de scheidsrechters, bergingen en bruggen zijn gemaakt van FSC-gecertificeerd hout.

Sinds november 2019 wordt er gevoetbald, de sportvelden voor cricket en baseball worden vanaf de zomer van 2020 in gebruik genomen.



## Overname beheer Interbad en Jan Guilini

Sinds 1 juli 2019 is TMVW exploitant van het Interbad en Jan Guilini zwembad in Brugge ingevolge het door de stad ingebrachte gebruiksrecht. Jan Guilini werd vroeger beheerd door stad Brugge, cvba Interbad was een intergemeentelijke samenwerking tussen stad Brugge (92 %) en stad Damme (8 %). Bij de overdracht van Interbad maakten stad Brugge en stad Damme een budget vrij van 1,2 miljoen euro, gespreid over het financieel meerjarenplan voor de instandhoudingswerken en als inhaalbeweging van de nodige investeringen ter optimalisatie van de goede werking van het zwembad.

Het bestaande personeel van zowel Interbad als Jan Guilini werd overgenomen en extra krachten werden aangeworven. Eén zwembadbeheerder is verantwoordelijk voor beide zwembaden, die aangestuurd en ondersteund worden door het departement Sportbeheer (Exploitatie).

## FMIS als ondersteuning voor gebouwenbeheer

De voorbije 12 jaar nam het aantal gebouwen en terreinen dat TMVW beheert exponentieel toe van 5 naar 120. Dit komt door de uitbreiding van activiteiten, die de afgelopen jaren extra infrastructuur met zich meebracht. Gebouwen en terreinen vragen correctief en planmatig onderhoud.

- Correctief onderhoud omvat voornamelijk onderhoudswerken die voortkomen uit allerlei technische mankementen.
- Planmatig onderhoud omvat alle wettelijke keuringen, inspecties en onderhoudstaken die nodig zijn om de gebouwen in ideale conditie te houden of te brengen.

Er was dan ook grote nood aan een efficiënt instrument om alle meldingen goed op te volgen. De oplossing kwam van een krachtig softwarepakket: Facility Management Information System, kortweg FMIS. Het wordt gebruikt voor meldingen-, energie- en vastgoedbeheer en zelfs voor Building Information Management of BIM. Alle meldingen rond defecten, kleine en grote onderhoudsklussen en aanpassingswerken worden nu centraal beheerd. Komt een melding binnen, dan wordt die opgepikt door één van de dispatchers, gescreend en doorgestuurd voor opvolging. FMIS blijkt voor de medewerkers van Facilitair Management een handig werkmiddel om hun taken op te nemen, op te volgen en te coördineren. Voor melders is het een informatiekanaal om de status van hun melding op te volgen. Naast statusrapporten zijn ook analyserapporten mogelijk.





# BIJLAGEN

Financieel rapport .....	60
Jaarrekening .....	60
Financiering.....	69
 Bestuur en management .....	 74

# FINANCIËEL RAPPORT

## Jaarrekening

### 1. Maatschappelijke resultatenrekening

(In k€)	2019	2018
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>496 483</b>	<b>478 254</b>
Omzet	435 666	418 985
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestelling in uitvoering: toename (afname) (+)/(-)	- 574	110
Geproduceerde vaste activa	31 156	25 781
Andere bedrijfsopbrengsten	28 528	31 763
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	1 707	1 614
<b>Bedrijfskosten</b>	<b>438 549</b>	<b>421 949</b>
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen	202 778	201 909
Diensten en diverse goederen	71 109	67 162
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	71 334	64 267
Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa	67 817	62 286
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) (+)/(-)	681	873
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	1 092	3 487
Andere bedrijfskosten	16 241	15 528
Niet-recurrente bedrijfskosten	7 497	6 438
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>57 934</b>	<b>56 304</b>

(In k€)	2019	2018
Financiële opbrengsten	5 514	4 632
Financiële kosten	33 687	32 288
<b>WINST VAN HET BOEKJAAR, VOOR BELASTING</b>	<b>29 761</b>	<b>28 648</b>
Belastingen op het resultaat	427	433
<b>TE BESTEMMEN WINST VAN HET BOEKJAAR</b>	<b>29 334</b>	<b>28 215</b>

## 2. Maatschappelijke balans

(In k€)	2019	2018
<b>Vaste activa</b>		
Immateriële vaste activa	17 807	18 159
Materiële vaste activa	2 750 515	2 638 325
Financiële vaste activa	5 790	11 845
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen op meer dan één jaar	-	-
Voorraden en bestellingen in uitvoering	10 588	10 927
Vorderingen op ten hoogste één jaar	145 821	136 665
Geldbeleggingen	-	-
Liquide middelen	2 967	2 405
Overlopende rekeningen	136 334	129 979
<b>TOTAAL VAN DE ACTIVA</b>	<b>3 069 822</b>	<b>2 948 305</b>
<b>Eigen vermogen</b>	1 646 405	1 616 144
<b>Voorzieningen</b>	16 205	16 819
<b>Schulden</b>		
Schulden op meer dan één jaar	1 045 551	964 898
Schulden op ten hoogste één jaar	344 599	333 388
<b>Overlopende rekeningen</b>	17 062	17 058
<b>TOTAAL VAN DE PASSIVA</b>	<b>3 069 822</b>	<b>2 948 305</b>

### 3. Toelichting bij de maatschappelijke jaarrekening

#### Bedrijfsopbrengsten

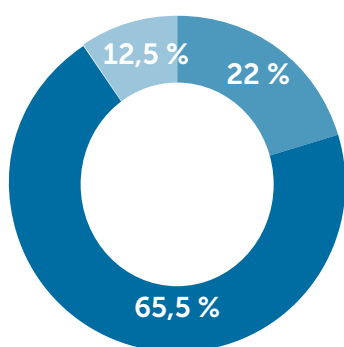
(In k€)	2019	2018
Omzet	435 666	418 985
Voorraad goederen in bewerking en gereed product en bestelling in uitvoering: toename (afname) (+)/(-)	-574	110
Geproduceerde vaste activa	31 156	25 781
Andere bedrijfsopbrengsten	28 528	31 763
Niet-recurrente bedrijfsopbrengsten	1 707	1 614
<b>TOTAAL</b>	<b>496 483</b>	<b>478 254</b>

De totale bedrijfsopbrengsten zijn ten opzichte van 2018 met k€ 18 229 gestegen tot k€ 496 483.

Nieuwe activiteiten in een groter werkingsgebied hebben, in combinatie met de beperkte tariefaanpassing, een impact op de rubriek 'Omzet'.

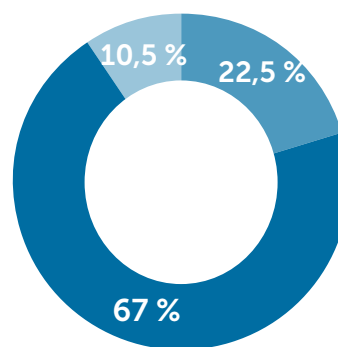
De rubriek 'Andere bedrijfsopbrengsten' omvat voornamelijk de werkingstoelage van het Minafonds in het kader van de bovengemeentelijke sanering.

#### Omzet per divisie in 2019



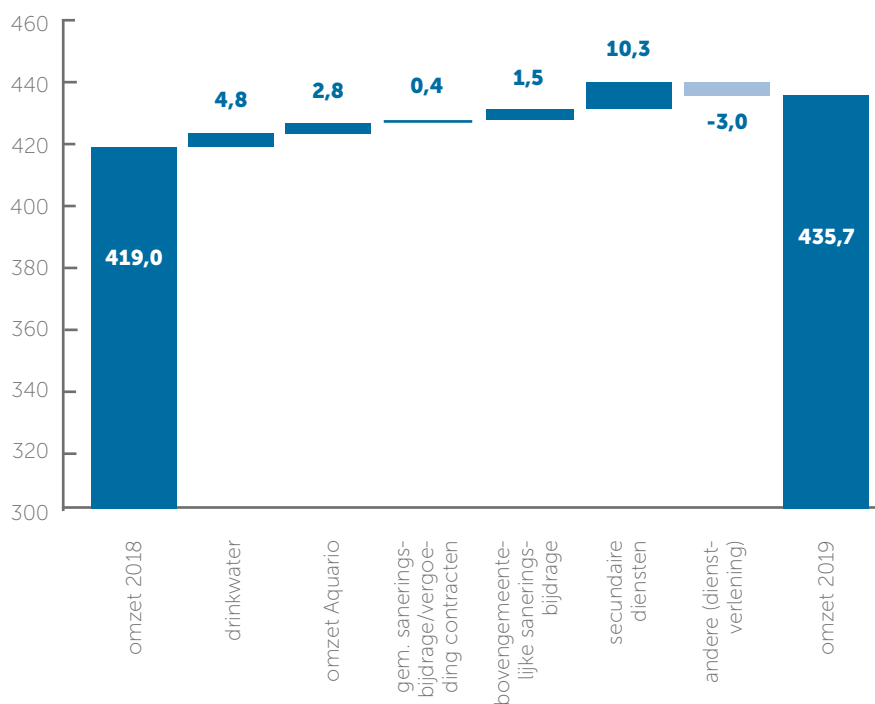
- 65,5 % Drinkwater
- 22 % Zuivering
- 12,5 % Secundaire diensten

#### Omzet per divisie in 2018



- 67 % Drinkwater
- 22,5 % Zuivering
- 10,5 % Secundaire diensten

### Evolutie in omzet (in M€)



### Diensten en diverse goederen

(In k€)	2019	2018
Huur, onderhoud en herstellingen, materialen	16 742	15 214
Aankopen elektriciteit, gas, water	8 570	7 298
Diverse andere aankopen (licenties, communicatie, administratie)	8 506	9 040
Diverse diensten en erelonen	18 474	17 327
Interimpersoneel en ter beschikking gestelde personen	15 038	14 552
Andere	3 780	3 781
<b>TOTAAL</b>	<b>71 109</b>	<b>67 162</b>

De 'Diensten en diverse goederen' stijgen met k€ 3 947 tegenover 2018 tot k€ 71 109. Deze toename is in hoofdzaak toe te wijzen aan het aantal accommodaties beheerd binnen de divisie Sport.

## Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen

(In k€)	2019	2018
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	47 403	44 190
Sociale zekerheidsbijdragen	8 882	8 111
Andere personeelskosten	2 286	2 082
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	12 763	9 884
<b>TOTAAL</b>	<b>71 334</b>	<b>64 267</b>

Het gemiddeld aantal personeelsleden, berekend in voltijds equivalenten, bedroeg in 2019 872,3 t.o.v. 832,4 in 2018. De gemiddelde stijging is onder meer toe te schrijven aan de overname van personeel van Vivaqua in het kader van de toetreding van de nieuwe drinkwater- en zuiveringsdeelnemers in Vlaams-Brabant. Dit vond plaats per 1 april 2018 en deze tellen vanaf 2019 voor een volledig jaar mee. Verder werden er in 2019 ten gevolge van de start van de exploitatie van de zwembaden Jan Guilini en Interbad 15 VTE's bijkomend tewerkgesteld in de divisie Sport.

In 2019 werd er een extra dotatie verricht van € 2,7 miljoen in verband met de dekking van de pensioenverplichtingen. Het bedrag van € 2,7 miljoen bestaat enerzijds uit een verhoging van de kosten van € 2 miljoen (via een onttrekking uit de onbeschikbare reserves) en € 0,7 miljoen verhoging van de kosten.

## Financiële resultaten

(In k€)	2019	2018
Opbrengsten uit financiële vaste activa	1 015	799
Opbrengsten uit vlottende activa	12	10
Andere financiële opbrengsten	4 487	3 823
<b>FINANCIËLE OPBRENGSTEN</b>	<b>5 514</b>	<b>4 632</b>
Kosten van schulden	31 777	31 369
Andere financiële kosten	834	919
Niet-recurrente financiële opbrengsten	1 075	2 940
<b>FINANCIËLE KOSTEN</b>	<b>33 687</b>	<b>35 228</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 zijn het gevolg van de rente op opnames bij kredietinstellingen en de private plaatsingen bij institutionele beleggers.



## Financiële vaste activa

De daling van de financiële activa is te wijten aan een voorschot, in het kader van de vereffening van de opdrachthoudende vereniging IMWV, dat op 31 december 2019 op het netto-actief van IMWV werd toegekend aan de deelnemers (gemeentelijke deelnemers en TMVW).

(In k€)	2019	2018
Verbonden ondernemingen	4.014	4.014
Ondernemingen waarmee een deelnemersverhouding bestaat	1.419	7.483
Andere	357	347
<b>TOTAAL</b>	<b>5.790</b>	<b>11.845</b>

## Materiële vaste activa

(In k€)	Totaal
Aanschaffingswaarde op 31 december 2018	2 512 967
Aanschaffingen	193 245
Andere	-34 991
<b>AANSCHAFFINGSWAARDE OP 31 DECEMBER 2019</b>	<b>2 671 221</b>
Meerwaarden op 31 december 2018	654 105
Geboekt	
Andere	-5 493
<b>MEERWAARDEN OP 31 DECEMBER 2019</b>	<b>648 612</b>
Afschrijvingen en waardeverminderingen op 31 december 2018	<b>528 747</b>
Afschrijvingen	
Andere	
<b>AFSCHRIJVINGEN EN WAARDEVERMINDERINGEN OP 31 DECEMBER 2019</b>	<b>569 319</b>
Boekwaarde materiële vaste activa op 31 december 2019	2 750 515

Het balanstotaal stijgt voornamelijk door de investeringen in leidingenstelsels voor drinkwater en afvalwater en infrastructuur opgericht in het kader van de divisie Sport.

## Vorraden

(In k€)	2019	2018
Vorraden	5 548	5 313
Bestellingen in uitvoering	5 040	5 614
<b>TOTAAL</b>	<b>10 588</b>	<b>10 927</b>

## Vorderingen op ten hoogste één jaar

(In k€)	2019	2018
Handelsvorderingen	114 372	99 959
Bestellingen in uitvoering	31 450	36 706
<b>TOTAAL</b>	<b>145 821</b>	<b>136 665</b>

De stijging van de handelsvorderingen is te wijten aan de verlenging van de betalingstermijn van 18 dagen naar 30 dagen (wijziging algemeen waterverkoopreglement) en door de groei van de S-divisie. De overige vorderingen dalen door de evolutie van de te ontvangen kapitaalsubsidies (- 4,0 M€) en de vorderingen i.k.v. de BTW-eenheid (- 1,2 M€).

## Eigen vermogen

(In k€)	2019	2018
Kapitaal	613 318	620 669
Uitgiftepremies	24 193	24 125
Herwaarderingsmeerwaarden	589 598	601 051
Reserves	287 605	246 818
Kapitaalsubsidies	131 691	123 481
<b>TOTAAL</b>	<b>1 646 405</b>	<b>1 616 144</b>

De beschikbare reserves stijgen ingevolge de verwerking van de afgeschreven herwaarderingsmeerwaarde en de resultaatsverwerking van het boekjaar 2019. De evolutie van het kapitaal werd beïnvloed onder meer door enerzijds uitbreidingen in de divisies Drinkwater (Nossegem) en Sport, en anderzijds door de vernietiging van de eigen Distributie-aandelen die bekomen werden in het kader van de vereffening van de opdrachthoudende vereniging IMWV.

## Voorzieningen

(In k€)	2019	2018
Pensioenen en soortgelijke verplichtingen	1 123	929
Grote herstellings- en onderhoudswerken	4 244	3 951
Overige risico's en kosten	10 837	11 939
<b>TOTAAL</b>	<b>16 205</b>	<b>16 819</b>

De voorzieningen vertonen een lichte daling hoofdzakelijk toe te schrijven aan het afsluiten van een aantal dadingen in het kader van historische geschillen.

## Schulden

### Schulden op meer dan één jaar

(In k€)	2019	2018
Kredietinstellingen	713 236	624 908
Overige leningen	267 000	267 000
Overige schulden	65 316	72 989
<b>TOTAAL</b>	<b>1 045 551</b>	<b>964 898</b>

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

### Schulden op ten hoogste één jaar

(In k€)	2019	2018
Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen	41 977	43 488
Financiële schulden: kredietinstellingen	98 000	100 000
Handelsschulden	55 036	52 776
Ontvangen vooruitbetalingen op bestellingen	105 467	100 991
Schulden m.b.t. belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	13 984	10 091
Overige schulden	30 134	26 041
<b>TOTAAL</b>	<b>344 599</b>	<b>333 388</b>

# Financiering

## Positionering

TMVW is in de eerste plaats een netwerkbedrijf van drinkwaterleidingen en rioleringen, waarbij drinkwater wordt aangevoerd en afvalwater wordt afgevoerd.

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 € 2,8 miljard.

- Het gros van de materiële vaste activa heeft te maken met de wateractiviteiten: drinkwater- en rioleringsinfrastructuur. Concreet gaat het om leidingen, watertorens, reservoirs, 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 aan de bevoegde regulator. De aangelegde netactiva worden met andere woorden op lange termijn doorgerekend aan de eindklant, wat impliceert dat de terugverdientermin van de investering lang is.

Om haar financieringsbehoefte in te vullen, doet TMVW in eerste instantie een beroep op intern gegenereerde cash en in tweede instantie op vreemde middelen. De mogelijkheid om kapitaal op te vragen aan de aandeelhouders bestaat ook, met name via de uitgifte van aandelen. Dit is echter een mogelijkheid 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 deelnemers 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 tweesporenbeleid. 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. 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 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 2019

In boekjaar 2019 werd er op lange termijn € 125 miljoen aan financiering aangetrokken via bankleningen aan een vaste rentevoet op 20 jaar.

Het aandeel van korte termijnfinanciering blijft heel beperkt (3 % van het balanstotaal). De financiële schulden ten aanzien van financiële instellingen per 31 december 2019 bedroegen € 1.112 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 31/12/2019
Banklening	747 440
MTN	267 000
<b>Totaal op 31 december 2019</b>	<b>1 014 440</b>

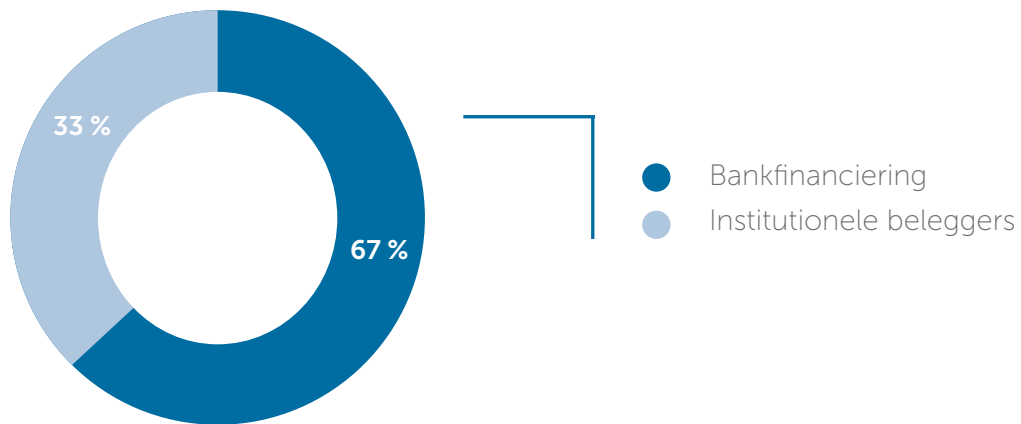
(In k€)	Uitstaand saldo 31/12/2018
Banklening	652 536
MTN	274 500
<b>Totaal op 31 december 2018</b>	<b>927 036</b>

### Financiële schulden op korte termijn

(In k€)	Uitstaand saldo 31/12/2019
Commercial paper - 12m.	
Commercial paper - 6-12m.	
Commercial paper - < 6m.	98 000
<b>Totaal op 31 december 2019</b>	<b>98 000</b>

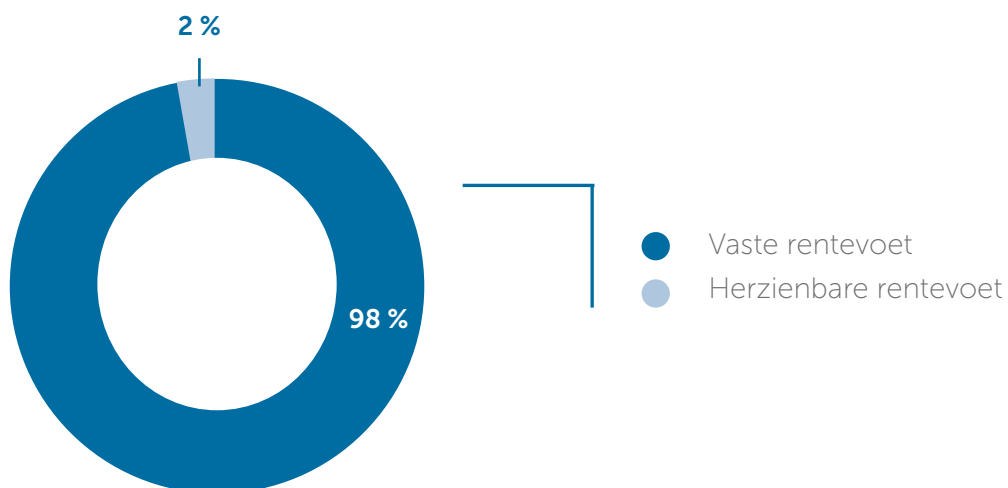
(In k€)	Uitstaand saldo 31/12/2018
Commercial paper - 12m.	-
Commercial paper - 6-12m.	3 000
Commercial paper - < 6m.	97 000
<b>Totaal op 31 december 2018</b>	<b>100 000</b>

## Samenstelling financiële schuld

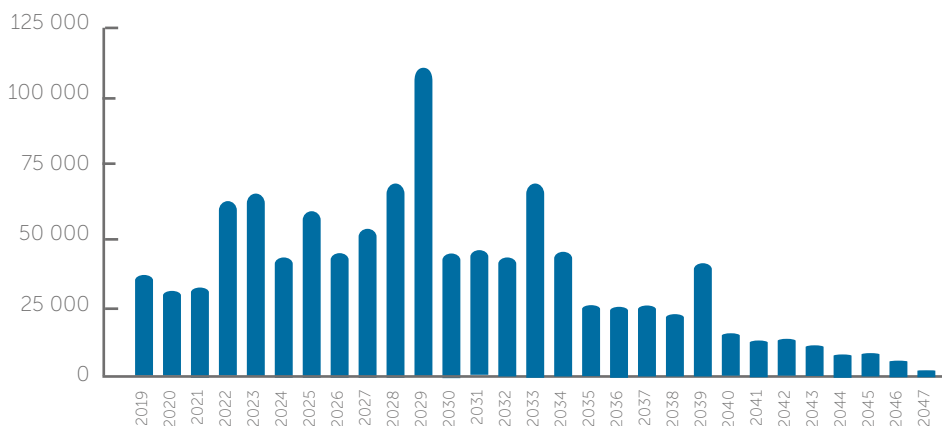


Het kortlopend papier is veelal op looptijden tot 12 maanden. De voorwaarden zijn zeer aantrekkelijk en het papier kan vlot geplaatst worden bij institutionele investeerders.

## Intrestvoeten uitstaande financiële schuld

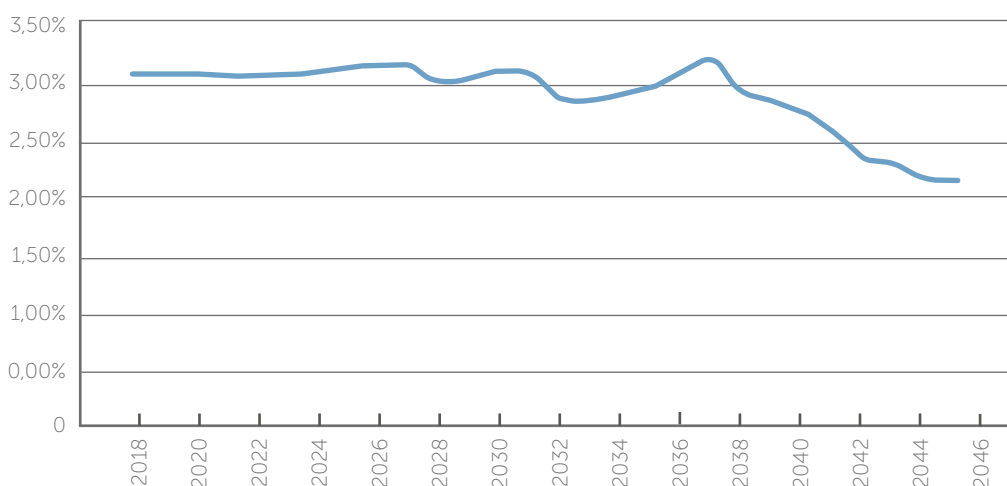


### Maturiteitsprofiel schuldenfinanciering



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 boven de 3 % 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 toe steeds heeft gefinancierd zonder een beroep te doen op een waarborg van de deelnemers. Bovendien werden activa noch in hypotheek noch in borg gegeven.





*Waterproductie-  
centrum Oostende*

# BESTUUR EN MANAGEMENT

## Raad van Bestuur<sup>3</sup>

Christophe PEETERS	Voorzitter
Jan FOULON	Ondervoorzitter
Hina BHATI	Bestuurder
Dolores DAVID	Bestuurder
Eddy DEKNOPPER	Bestuurder
Filip DEMEYER	Bestuurder
Frank DE MULDER	Bestuurder
Wim DESLOOVERE	Bestuurder
Esther INGABIRE	Bestuurder
Martine MATTHYS	Bestuurder
Ilse UYTTERSROT	Bestuurder
Freddy VAN DE PUTTE	Bestuurder
Evy VAN RANSBEECK	Bestuurder
Philippe VERLEYEN	Bestuurder
Filip WATTEEUW	Bestuurder
Matthijs VERSCHRAEGEN	Lid met raadgevende stem
Pascale AERTS	Secretaris
Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, vertegenwoordigd door Tim VAN HULLEBUSCH	Commissaris

## Directie- en managementteam

Marleen PORTO-CARRERO	Algemeen directeur
Tom DEVOS	Directeur
Ann FAUCONNIER	Directeur
Dirk VERBEELEN	Directeur
Paul BALLINCKX	Directiemanager
Marleen DIERICKX	Directiemanager
Wim JACOBS	Directiemanager
Catherine MEYVAERT	Directiemanager
Inge OPREEL	Directiemanager
Bruno PESSENDORFFER	Departementsmanager
Martin WOLLAERT	Directiemanager

# COLOFON

## Contact

Stropstraat 1, 9000 Gent  
T 09 240 02 11  
F 09 222 91 11

### **Algemeen waternummer**

T 078 35 35 99`

### **Defectnummer water**

T 078 35 35 88

VU: Marleen Porto-Carrero – p/a TMVW, Stropstraat 1, 9000 Gent

De jaarrekening is digitaal beschikbaar op aanvraag.

TMVW volgt spontaan de regels inzake 'corporate governance'.  
De jaarrapportering vindt u op de website.